



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Matemáticas

Unidad de Posgrado

**“La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017”**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en  
Estadística e Informática

**AUTOR**

Manuel Amador MATOS ALVARADO

**ASESOR**

María Estela PONCE ARUNERI

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Matos, M. (2020). *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Matemáticas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	“__”
DNI o pasaporte del autor	06087643
Código ORCID del asesor	<a href="https://orcid.org/0000-0002-3091-5741">https://orcid.org/0000-0002-3091-5741</a>
DNI o pasaporte del asesor	10010612
Grupo de investigación	“__”
Agencia financiadora	RECURSOS PROPIOS
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA LIMA NORTE. DEPARTAMENTO DE LIMA, PROVINCIA DE LIMA, DISTRITO JUDICIAL LIMA NORTE.
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2017
Disciplinas OCDE	Matemáticas puras <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.01.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.01.01</a> Estadísticas, Probabilidad <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.01.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.01.03</a> Ciencias de la computación <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.02.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#1.02.01</a>



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

## FACULTAD DE CIENCIAS MATEMÁTICAS VICEDECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO UNIDAD DE POSGRADO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GERENCIA EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Siendo las, 17:30 horas del día lunes veintiuno de diciembre del dos mil veinte, en la sala virtual <https://meet.google.com/ysc-wia-x-fzm> el Jurado de Tesis conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTA:	Mg. Emma Norma Cambillo Moyano
MIEMBRO:	Dra. Ofelia Roque Paredes
MIEMBRO:	Mg. Eduardo Corilla Baquerizo
ASESORA:	Mg. María Estela Ponce Aruneri

se reunieron para la sustentación de la tesis titulada: «**LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LOS JUSTICIABLES, DE LA ESPECIALIDAD CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA NORTE: AÑO 2017**» presentada por el Bachiller Manuel Amador Matos Alvarado para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia en Estadística e Informática.

Concluida la exposición, los miembros del Jurado de Tesis procedieron a formular sus preguntas que fueron absueltas por el graduando; acto seguido se procedió a la evaluación correspondiente, según tabla adjunta, habiendo obtenido el Bachiller Manuel Amador Matos Alvarado el calificativo de **MUY BUENO (17)**.

Habiendo sido aprobada la sustentación de la Tesis, el Jurado Evaluador recomienda para que el Consejo de Facultad apruebe el otorgamiento del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Estadística e Informática** al **Bachiller** Manuel Amador Matos Alvarado

Siendo las 18:30 .horas, se levantó la sesión, firmando para constancia la presente Acta:

Dra. Ofelia Roque Paredes  
**MIEMBRO**

Mg. Emma Norma Cambillo Moyano  
**PRESIDENTA**

Mg. Eduardo Corilla Baquerizo  
**MIEMBRO**

Mg. María Estela Ponce Aruneri  
**ASESORA**

## **DEDICATORIA**

Gracias a las personas incondicionales que me apoyan día y noche, este logro es tan importante tanto para ellos como para mí, a través de esta tesis daré un ejemplo a mis seres queridos, dedicado a mi amada esposa, mis hijos e hijas, padres y hermanos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la maestría que nos permiten fortalecer nuestros conocimientos en nuestras empresas e instituciones y actividades cotidianas que nos ha permitido obtener suficiente madurez profesional.

## RESUMEN

### LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LOS JUSTICIABLES, DE LA ESPECIALIDAD CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA NORTE AÑO 2017

Br. Manuel Amador Matos Alvarado

Junio- 2018

ASESORA : Mg. María Estela Ponce Aruneri  
GRADO OBTENIDO : Magíster en Gerencia en Estadística e Informática

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación de la calidad del servicio de administración de justicia con la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017, la encuesta se llevó a cabo en el mes de noviembre. La muestra probabilística estuvo constituida por 192 justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. Se aplicó el Análisis de componentes principales categóricos para elaborar dos índices sintetizados: Calidad de Servicio y Satisfacción del Justiciable. El nivel de asociación entre Calidad del Servicio y Satisfacción del Justiciable se consideró bueno (0,716), significando que la calidad del servicio proporcionado por la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se constituye en un factor de mayor importancia para el justiciable y los usuarios del sistema de justicia, el cual debe asegurar una mayor satisfacción de los clientes.

Para la satisfacción del servicio se propone un plan de acción de mejoramiento en la calidad del servicio de administración de justicia, tales como la calidad de gestión de servicio, manejo organizativo e implementación de tecnologías de la información y comunicaciones.

**Palabras clave:** calidad del servicio, satisfacción del cliente, tecnologías de la información, análisis de componentes principales categórico.



## ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine the relationship between the quality of the administration of justice and the satisfaction of the civil specialty of the judicial district of Lima Norte, during 2017, the survey was carried out in the month of November. The probabilistic sample consisted of 192 justiciable of the civil specialty of the judicial district of Lima Norte. The analysis of categorical main components was applied to elaborate two synthesized indices: Quality of Service and Satisfaction of Justiciable. The level of association between Quality of Service and Satisfaction of Justiciable was considered good (0.716), meaning that the quality of service provided by the Superior Court of Justice of Lima Norte, constitutes a factor of greater importance for the justiciable and users of the justice system, which must ensure greater customer satisfaction.

For the satisfaction of the service, an action plan to improve the quality of the administration of justice is proposed, such as the quality of service management, organizational management and implementation of information and communications technologies.

Keywords: service quality, customer satisfaction, information technology, categorical principal component analysis.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
INDICE DE TABLAS .....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
1.3. Justificación Teórica.....	5
1.4. Justificación Práctica .....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo General .....	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	6
1.6. Hipótesis .....	6
1.6.1. Hipótesis General .....	6
1.6.2. Hipótesis Específicos .....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes de Investigación .....	8
2.1.1 Antecedentes Nacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.2.1. Origen de la Calidad de Servicio .....	11
2.2.2. Teoría de Calidad de Servicio .....	12
2.2.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia ..	19
2.2.4. Origen de Satisfacción del Cliente .....	23

2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción del Justiciable .....	25
2.2.6. Corte Superior de Justicia Lima Norte .....	30
2.2.7. El Análisis de Componentes Principales Categóricos .....	32
2.2.8. Escalamiento Óptimo .....	33
2.2.9. Coeficiente Alfa de Cronbach .....	34
<b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
3.1. Tipo de Estudio o Investigación .....	36
3.2. Diseño de Investigación .....	36
3.3. Unidad de Análisis .....	37
3.4. Población de Estudio .....	37
3.5. Tamaño de Muestra .....	37
3.6. Selección de Muestra .....	38
3.7. Técnicas de Recolección de Datos .....	39
3.8. Identificación de las Variables Necesarias para el Estudio .....	40
3.8.1. Variable 1. Calidad del Servicio de Administración de Justicia .....	40
3.8.2. Variable 2. Satisfacción del Justiciable .....	40
3.9. Operacionalización de las Variables .....	41
3.10. Análisis e Interpretación de la Información .....	42
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
4.1. Características de los Justiciables .....	44
4.2. Prueba de Hipótesis General .....	46
4.3. Pruebas de Hipótesis Específicas 1 .....	48
4.4. Pruebas de Hipótesis Específicas 2 .....	51
4.5. Percepción de los Niveles de Calidad y Satisfacción .....	54
<b>CAPÍTULO V: IMPACTOS .....</b>	<b>59</b>
5.1. Propuesta para la Solución del Problema .....	59
5.1.1. Servicio en la Administración de Justicia .....	59
5.1.2. Organización del Servicio de Administración de Justicia .....	63
5.2. Costos de Implementación de la Propuesta .....	68
5.3. Beneficios que Aporta la Propuesta .....	70
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>79</b>

ANEXOS.....	84
ANEXO 1: Operacionalización de las Variables .....	84
ANEXO 2: Matriz de Consistencia .....	85
ANEXO 3: Validación del Instrumento a través de Juicio de expertos .....	86
ANEXO 4: Confiabilidad.....	91
ANEXO 5: Prueba de Spearman .....	94
ANEXO 6: Corte Superior de Lima Norte .....	95
ANEXO 7: Cuestionario.....	97

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Operacionalización de las Variables.....	41
<i>Tabla 2.</i> Operacionalización de la variable Satisfacción del Justiciable. ....	42
<i>Tabla 3.</i> Características Sociodemográficas de los Justiciables. ....	45
<i>Tabla 4.</i> Correlación entre la Calidad del Servicio de Administración de Justicia y la Satisfacción del Justiciable. ....	47
<i>Tabla 5.</i> Correlación entre las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio de Administración de Justicia y la Variable Satisfacción del Justiciable. ....	50
<i>Tabla 6.</i> Correlación entre las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio de Administración de Justicia y las Dimensiones de la Variable Satisfacción del Justiciable.....	53
<i>Tabla 7.</i> Presupuesto.....	68
<i>Tabla 8.</i> Cronograma de Actividades.....	73
<i>Tabla 9.</i> Acuerdos y Desacuerdos de los Jueces para la Validación del Instrumento que mide el Nivel de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken.....	87
<i>Tabla 10.</i> Acuerdos y Desacuerdos de los Jueces para la Validación del Instrumento que mide el Nivel de Satisfacción del Justiciable mediante el Coeficiente de Validez de Aiken. ....	89
<i>Tabla 11.</i> Resumen del Procesamiento de los Casos para la Variable Calidad del Servicio. ....	92
<i>Tabla 12.</i> Resultado de Análisis de Fiabilidad de la Variable Calidad del Servicio. ....	92
<i>Tabla 13.</i> Resumen del Procesamiento de los Casos para la Variable Satisfacción del Cliente. ....	93
<i>Tabla 14.</i> Resultado de Análisis de Fiabilidad de Satisfacción del Cliente.....	93

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml & Berry. ....	13
<i>Figura 2.</i> Modelo de la Gestión de la Calidad Total de J.M. Juran. ....	15
<i>Figura 3.</i> Modelo de Implementación del TQM de Leal Millan. ....	15
<i>Figura 4.</i> Corte Superior de Justicia Lima Norte. ....	30
<i>Figura 5.</i> Tipos de Proceso Civil. ....	32
<i>Figura 6.</i> Gráfico de Dispersión entre las Variables Calidad del Servicio de Administración de Justicia y Satisfacción del Justiciable. ....	48
<i>Figura 7.</i> Niveles de la Percepción de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia. ....	54
<i>Figura 8.</i> Niveles de la percepción de la Satisfacción del Justiciable. ....	55
<i>Figura 9.</i> Niveles de la percepción de la Calidad del Servicio de la Gestión. ....	55
<i>Figura 10.</i> Niveles de la percepción de la Calidad del Manejo Organizativo. ....	56
<i>Figura 11.</i> Niveles de la Percepción de la Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación. ....	56
<i>Figura 12.</i> Niveles de la Percepción sobre la Confianza en el Servicio. ....	57
<i>Figura 13.</i> Atención al Justiciable. ....	57
<i>Figura 14.</i> Celeridad de los Procesos. ....	58
<i>Figura 15.</i> Diagrama de los Módulos Propuestos. ....	60
<i>Figura 16.</i> Esquema de la Base de Datos. ....	60
<i>Figura 17.</i> Estrategia. ....	61
<i>Figura 18.</i> Organización Funcional. ....	62
<i>Figura 19.</i> Recurso Humano. ....	62
<i>Figura 20.</i> Sistema Expedientes Judiciales. ....	64
<i>Figura 21.</i> Diagrama de Componentes del Expediente Judicial Electrónico. ....	64

<i>Figura 22. Tecnología de Información y Comunicaciones. ....</i>	65
<i>Figura 23. Mapas de los distritos del Cono Norte. ....</i>	96

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

La investigación titulada “La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017”, tiene por finalidad, determinar el nivel de percepción de la calidad, del servicio de la administración de justicia, en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, del justiciable o usuario de dicho servicio, durante el periodo del año 2017.

Se ha podido evidenciar que existe una buena correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del justiciable en los servicios que brinda o presta el distrito judicial Lima Norte en la especialidad civil, especialmente, en los aspectos de los servicios administrativos sobre todo lo referente a los factores de información, comunicación y a la forma como se gestiona y organiza la mencionada organización.

Por estos motivos, al no registrarse investigaciones en la ciudad de Lima Metropolitana que haya abordado el tema propuesto, se consideró que, la presente investigación constituirá una contribución especial a la temática aplicada de los sistemas administrativos de esta unidad de investigación.

### **1.1. Situación Problemática**

La calidad del servicio define a los componentes y/o atributos de productos y servicios de fabricación, ingeniería, ventas y mantenimiento, pues mediante ellos se debe satisfacer las expectativas de los clientes que se ve reflejado en la aceptación del



cliente como “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p.16).

Simón (2005) refiere que la satisfacción del cliente radica en la identificación del cliente con la empresa, y el deseo de este de utilizar nuevamente el servicio o comprar el producto, de manera adicional el cliente proporcionará una opinión e imagen favorable de la empresa, lo que favorecerá un mayor ingreso económico para la empresa. Un cliente insatisfecho en cuanto tenga oportunidad utilizando cualesquiera medio hablado o escrito o internet manifestará su insatisfacción acerca de la calidad que proporciona la empresa y de acuerdo a este sentir puede optar por preferir a otro proveedor para adquirir dicho producto o servicio o en el peor de los casos, desistir de la adquisición del bien o servicio.

Jiménez (2008) hace énfasis respecto a “Un informe del Departamento de Asuntos Comerciales de la Casa Blanca informaba que: ‘Un cliente insatisfecho manifiesta su insatisfacción 11 veces’ mientras que ‘Un cliente satisfecho lo hace 1 vez’” (p.14).

Desde hace muchos años, la calidad es observada como uno de los problemas más importantes en muchas organizaciones, teniendo como objetivo principal cumplir los requerimientos y necesidades del usuario, asegurándose la calidad de los procesos en la organización. Sin embargo, los usuarios, se encuentran en una posición donde la satisfacción con el producto o servicio son parte de los estándares de la imagen de la organización, este activo retorna al proveedor a través de las adquisiciones sostenidas. El concepto de calidad, lo es todo en el costo / beneficio.

Un producto o servicio busca satisfacer el beneficio para el cliente (enfocado hacia la necesidad). Actualmente la calidad, es una característica muy apreciada por el cliente, que se manifiesta a través de la rapidez, confiabilidad, efectividad, eficiencia y garantía, las cuáles constituyen en cualidades esperadas en la adquisición de un bien o servicio. Según los autores Zeithaml, Berry & Parasuraman (como se citó en Requena y Serrano, 2007) indican que “Desde la óptica de la percepción de los clientes, estos definen la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”. En este sentido, la

problemática que se estudia se basa en los sistemas de atención, sistemas de organización, sistemas de gestión pública y sistemas de información ligados a la administración de los procesos judiciales para su desarrollo sostenible, donde se observa que los sistemas empleados no han sido desarrollados bajo una misma plataforma tecnológica y de atención al justiciable y el diseño no ha considerado facilidades para su integración, lo que no permite compartir recursos tecnológicos, metodológicos, estadísticos y el intercambio fluido de la información, estrategia vital para la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

En la actualidad, el acceso a la justicia es percibida en forma negativa, por lo que los justiciables buscan hacer prevalecer sus derechos por medio de la justicia, vale decir que principalmente ven lento los procesos judiciales, los mismos que son consecuencia de muchos factores, que las mismas autoridades judiciales pueden controlar y corregir.

Mucho de los procesos judiciales tienen una duración excesiva en el tiempo, situación que desincentiva a los justiciables a utilizar de manera más frecuentes los servicios de justicia sumado a esto el incremento de los costos para los litigantes.

En este contexto podemos afirmar, que en el distrito judicial especial civil de Lima Norte muy poco se ha introducido los conceptos del círculo y cultura de la calidad, de esta manera las organizaciones peruanas han comenzado a aplicar procesos de calidad en su gestión y organización, procesos que implican una serie de cambios que no siempre son fáciles de implementar ni son aceptados en la organización.

A lo largo de las actuaciones de los responsables directos del distrito judicial en la especialidad civil de Lima Norte, se han implementado medidas correctivas a partir de las iniciativas de quienes se han sucedido en los cargos, sobre todo en los niveles de mayor jerarquía, lo que ha contribuido a mejorar aparentemente la atención al usuario o justiciable, sin embargo no sabemos en qué medida la calidad de estas actuaciones han mejorado la administración de justicia, motivo por el cual nos vemos en la necesidad de mejorar el servicio que se brinda, al usuario o justiciable al obtener un servicio de este tipo y cómo actuar en caso de tener algún problema cuando adquieran los servicios del poder judicial.

Ante esta situación, el objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio de administración de justicia, con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

## **1.2. Formulación del Problema**

La presente investigación indica como problema, la relación de la calidad del servicio de administración de justicia, con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017, en la cual muestra algunos factores importantes.

### ***1.2.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre la Calidad del servicio de administración de justicia y la Satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

1. ¿Qué relaciones existen entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?
2. ¿Qué relaciones existen entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?

3. ¿Cuáles son los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia?
4. ¿Cuáles son los niveles de percepción de la satisfacción general del justiciable?

### **1.3. Justificación Teórica**

La teoría en esta investigación permite afianzar la relación de la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción de los justiciables, aplicando un instrumento para la medición, que es la encuesta, para lo cual se toma en cuenta algunos criterios que facilitan la medición entre la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, de esta forma se podría subsanar aquellos aspectos críticos del nivel de calidad de servicio y satisfacción del cliente. El análisis se efectuó en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

### **1.4. Justificación Práctica**

La investigación hace viable establecer, los pasos a seguir, criterios y recomendaciones orientadas a mejorar en forma continua la calidad del servicio brindado por el distrito judicial Lima Norte en cuanto a mejorar la calidad y performance del uso de las aplicaciones informáticas, en cuanto a la gestión del servicio y sobre todo en cuanto a las formas del manejo organizativo de la unidad de análisis ( Público usuario o justiciables), permitiendo de esta manera no solo ayudar a solucionar problemas al distrito judicial de Lima Norte sino también a los usuarios ante un eventual problema y puedan encontrar las respuestas ante las interrogantes: ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? Y ¿a quién? Recurrir para la solución de los problemas de estas características.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Analizar la relación que existe entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

1. Determinar las relaciones existentes entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.
2. Identificar las relaciones existentes entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.
3. Describir los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia.
4. Describir los niveles de percepción de la satisfacción general del justiciable.

## **1.6. Hipótesis**

### ***1.6.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

#### ***1.6.2. Hipótesis Específicos***

1. Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.
2. Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.
3. Se presentan altos niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia.
4. Se presentan los más altos niveles de percepción de la satisfacción del justiciable.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

#### ***2.1.1 Antecedentes Nacionales***

A continuación, se muestra una serie de tesis que ayudan a mejorar el enfoque de la investigación: Huiza (2006) en su trabajo de investigación busca encontrar la satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención en la consulta externa. Esta investigación muestra el punto de vista del usuario, y para percibir este conocimiento se basa en la teoría del autor Donabedian, quién manifiesta que existe tres componentes: dimensión humana, técnico-científica y el entorno.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que la mayoría de los pacientes atendidos en consulta externa, no se mostraron satisfechos con relación a la calidad de atención en el nosocomio objeto del estudio. Con relación a la atención en Farmacia las colas de espera fueron un aspecto negativo en la medición de este servicio.

Peña (2018) expresa que la naturaleza del Municipio, su deber es velar por el bienestar social en forma eficiente por lo tanto los servicios que prestan deben ser de calidad y en la búsqueda de la eficiencia y calidad del servicio, se plantea que la gestión municipal asuma su rol incorporando procesos y procedimientos de gestión empresarial.

Bobadilla (2011) menciona en cuanto a la calidad del servicio brindado a los clientes (usuarios), la Municipalidad no cuenta con planes, programas, ni políticas de

orientación, difusión e información sobre los derechos de los consumidores dirigidos a los vecinos.

La Municipalidad de la Molina no ha emitido ordenanza alguna en los periodos 2,008-2009 sobre orientación, difusión e información dirigido a los vecinos (usuarios). Se concluye que la calidad de los servicios de orientación y/o difusión proporcionados por la Municipalidad de la Molina a los usuarios, sobre los derechos del consumidor influye negativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios, es decir genera una marcada insatisfacción en los usuarios.

Herrera (2014) menciona que transformar una entidad o un sistema, de una visión funcional a una visión de servicios con enfoque de calidad, determina la necesidad de redefinir costos, afinar estructuras y reorientar gastos.

Eufracio y Silva (2009) tratan de demostrar que la implementación de una Política Pública en el Estado, en el marco de un Modelo de Modernización Sistémica y desde el rol del usuario en la Administración de Justicia, genera rentabilidad social para el país. Por tal situación, proporciona primera importancia a la sistematización de los servicios que ofrece el Sistema de Administración de Justicia - SAJ desde una perspectiva sistémica y de los usuarios. Posteriormente, realiza una propuesta de una metodología de evaluación de políticas públicas que se aplica en la propuesta de modernización sistémica del SAJ, Determinando de esta manera la validez de esta una herramienta de evaluación de políticas públicas.

### ***2.1.2 Antecedentes Internacionales***

A nivel internacional podemos mencionar la investigación de Fuentes (2012) menciona que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto, condiciones generales del trabajo y la antigüedad dentro del área de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos y por lo tanto se trasladará en la atención de los servicios que brinden a los usuarios.



Civera (2008) menciona que el grado de satisfacción con el personal asistencial (médico y enfermera), únicamente en el Hospital de Sagunto, concluye que ni la formación profesional, nivel de conocimiento, destreza técnica del personal médico y de enfermería, tiene una influencia en la construcción de la aceptación con este personal.

Esto se explica porque los pacientes asumen de “facto” como válido que los médicos y enfermeras tienen un nivel académico y profesional adecuado, y por tanto toman en cuenta otras variables para evaluar la satisfacción con este personal, como son: Encontrarse en una situación cómoda explayando sus problemas, planteando dudas, sentirse escuchados y tener un trato más personalizado, dando solución de manera diferente a sus problemas, recibiendo orientación de forma sencilla y comprensible.

Castro y Escobar (2013) refiere que el índice sintético es un instrumento diseñado para medir y monitorear los avances de los gobiernos locales. La información generada se constituye en un insumo para la toma de decisiones enmarcado en la política, para el diseño de políticas públicas, para programas de focalización, entre otros.

Escobar (2006) determinó el índice de calidad ambiental (ICA). Señala que al no ser homogénea el medio ambiente del territorio, propone un modelo general para el cálculo del ICA, apuntando a crear un sistema de indicadores para ser utilizado en grandes ciudades que faciliten información para los planificadores y autoridades que permita priorizar la obtención de recursos económicos en base a las variables ambientales de mayor incidencia en el tema de calidad ambiental.

Otra investigación afín a este trabajo es la de Novoa (2015) refiere analizar el indicador de la Calidad de la Justicia del Poder Judicial de Chile. Es conocido que, para consolidar la democracia, el estado derecho y en general el desarrollo de un país es importante una buena performance del poder judicial, en consecuencia, la gestión es un modelo de estudio y reflexión. Esta investigación propone un Modelo Analítico que determina y desagrega a un nivel operativo, el valor para el público en sus

componentes básicos, siendo una herramienta novedosa que mide la respuesta del Estado frente a la demanda ciudadana de justicia con calidad.

Finalmente, Anaya y Suárez (2004) menciona que la ESL-VO es la herramienta que mide la satisfacción laboral de manera general, su dimensiones y facetas.

## **2.2.Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Origen de la Calidad de Servicio***

El hombre desde su aparición y evolución en el tiempo siempre ha sabido escoger y tomar control del nivel de calidad de los productos que consume. Ya en la edad media con la aparición de nuevas tecnologías, se va forjando el concepto de calidad y su aplicación a través de procesos de capacitación. En nuestros tiempos con la aparición de la revolución industrial, la era de las computadoras y del conocimiento, el tema de la calidad ha cobrado mayor relevancia al existir cada vez con más profundidad los niveles de especialización en las diversas actividades que emprende el ser humano.

Gutarra (2002) sostiene que el ser humano desde sus inicios aprendió a diferenciar la calidad de los productos identificando aquellos que podía obtener para su supervivencia y manutención, además desde siglos atrás específicamente en la edad media, los estándares de calidad se mejoraban mediante el continuo uso y buenas prácticas que se trasmitían en el mismo centro laboral. Es así que los que se iniciaban en el trabajo eran exigidos por el personal más antiguo, así como también por los gremios laborales, esta exigencia daba confianza y empoderaba a los trabajadores dándoles un sentido de pertenencia institucional. También, Hernández (2010) anota en su estudio el interés y la importancia de los productores de colocar marca a su producto, con la finalidad de diferenciarla y salvaguardar su prestigio. Gonzáles y Ramírez (2010) señalan en su investigación que el principio fundamental en que se

centra el concepto de calidad para los clientes, radica en la inspección y/o verificación que realizan estos últimos sobre el producto que consumen.

### ***2.2.2. Teoría de Calidad de Servicio***

#### ***a. Calidad de Servicio.***

Es la comparación entre lo que el cliente tiene como expectativa de lo que recibirá frente al bien y/o servicio que realmente recibe. En toda organización la calidad es una meta a ser alcanzada.

De acuerdo a Armario y Barroso (2000) la calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera obtener, frente a lo que realmente recibe o percibe. Parasuraman et al., (1988) manifiesta lo que el cliente espera obtener tiene relación con el desarrollo de procesos, procedimientos, características de la promesa al cliente, este analiza si satisfacen sus necesidades y se supera las expectativas, y de esta manera el cliente y la empresa van elaborando un esquema satisfacción y se está agregando valor al servicio, generando beneficio a la organización, siendo más rentable; obteniendo la satisfacción y la fidelización de los clientes.

Según Feigenbaum (como se citó en De la Fuente, 2015) indica que la composición de los atributos de los productos y los servicios de la fabricación, mantenimiento, marketing e ingeniería, van dando forma al cumplimiento de las expectativas de los clientes. Kotler et al., (2005) refiere que la satisfacción está en función de las expectativas que tiene el consumidor con relación a los beneficios obtendrá.

#### ***b. Modelo Conceptual de Calidad del Servicio.***

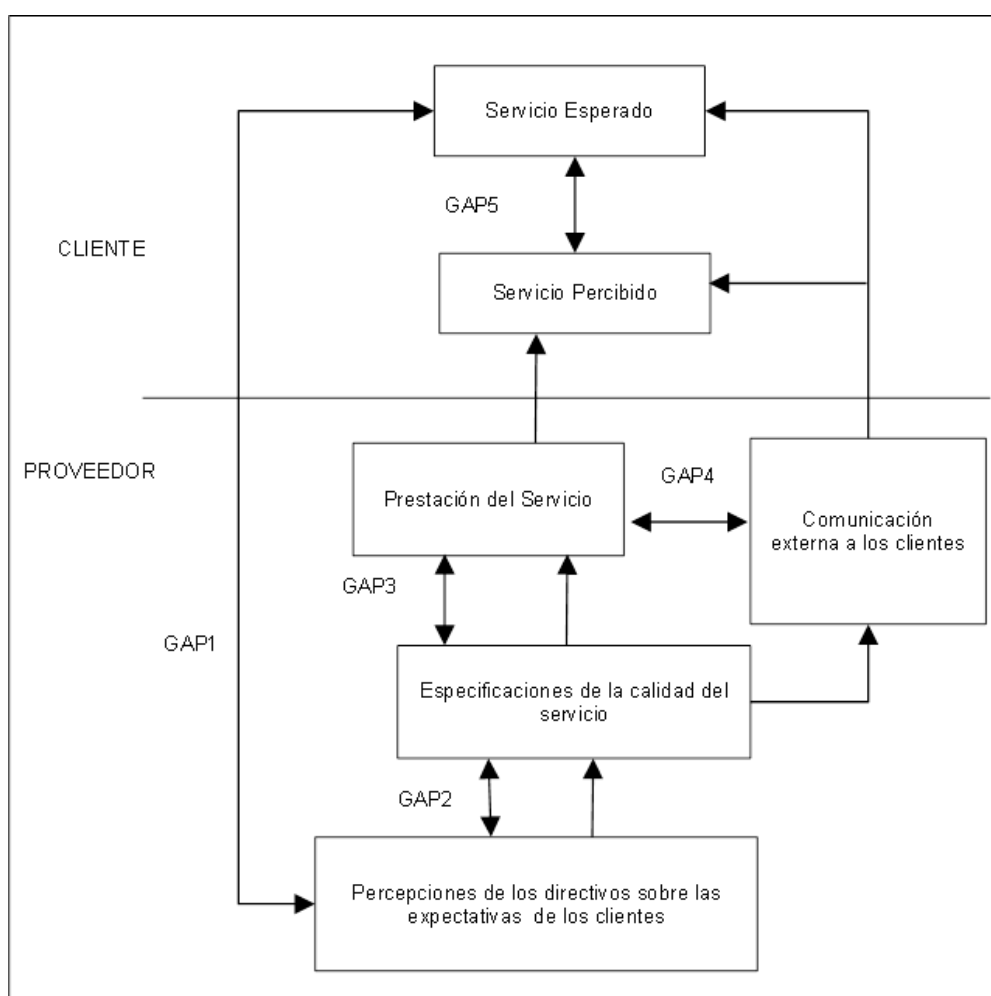
El modelo de la calidad de servicio es una abstracción simple de la realidad, considera aquellos componentes necesarios que explican de manera adecuada el nivel de calidad logrado por la empresa desde la perspectiva de los clientes

Ruiz-Olalla (2001) señala que el modelo que mejor resume esta realidad es el de Zeithaml, Berry & Parasuraman.

Seguidamente, se muestra en la figura (Figura 1) dos partes bien diferenciadas y que tienen relación entre sí:

Parte superior, hace referencia a la forma como los clientes generan opinión respecto a la calidad de los servicios obtenidos.

Parte inferior, refleja la falta que puede crearse dentro de la entidad, provocando la falta de calidad en el suministro a los clientes.



**Figura 1.** Modelo de calidad de servicio de Zeithaml, Berry & Parasuraman. Tomado de Ruiz-Olalla (2001).

Como se puede ver en la Figura 1, este modelo muestra brechas, diferencia o gaps que son percibidos por los clientes (gap 5), o puede producirse internamente en las empresas proveedoras de servicios (gaps del 1 al 4).

**Brecha 1 (Gap 1):** muestra las diferencias entre lo que esperan los clientes con relación a un servicio en particular y las apreciaciones o creencias tienen los directivos sobre lo que el potencial consumidor espera del servicio.

**Brecha 2 (Gap 2):** apunta las discrepancias entre las apreciaciones de los directivos y los atributos de calidad.

**Brecha 3 (Gap 3):** muestra la diferencia entre los atributos de calidad y prestación del servicio.

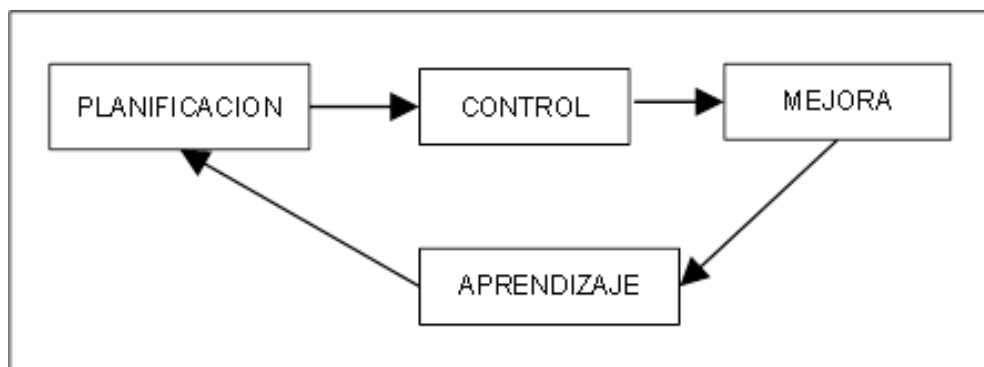
**Brecha 4 (Gap 4):** mide la diferencia entre el servicio prestado y la comunicación con los usuarios.

Las brechas mencionadas explican que el servicio brindado por la empresa no cubre suficientemente las expectativas que los clientes esperaban del servicio, produciéndose el gap 5:

$$\text{Brecha 5 (GAP 5)} = f(\text{GAP 1, GAP 2, GAP 3, GAP 4})$$

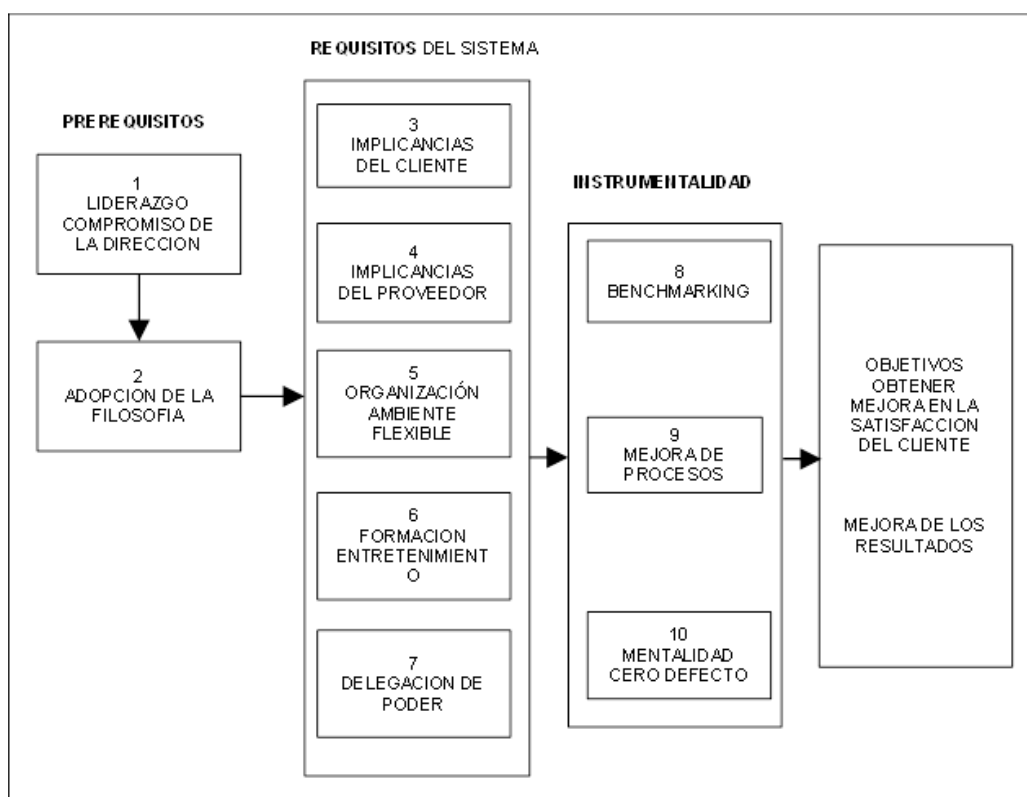
**Gap 5:** mide la brecha entre el servicio deseado por el usuario y el servicio obtenido del mismo. Esta brecha disminuye controlando y disminuyendo todas las demás.

Según, Sáez Vacas, García, Palao y Rojo (2003) definen “La Gestión de la Calidad Total, TQM, es básicamente una filosofía empresarial que se basa en la búsqueda de la satisfacción del cliente” (Figura 2).



**Figura 2.** Modelo de Gestión de la Calidad Total de J.M. Juran. Tomado de Sáez et al., (2003).

Por su parte, Leal (1997) propone el Modelo de los diez Factores de la implementación de la Gestión de Calidad Total, tal como se ilustra en la Figura 3.



**Figura 3.** Modelo de Factores o aspectos de implementación de la Calidad Total. Tomado de Leal (1997).

1. El liderazgo y compromiso de la alta dirección en la organización, es requerido a largo plazo, para que las ideas se socialicen en la entidad. La misión de los altos directivos en la Gestión de la Calidad Total es dirigir el cambio y ejercer control y liderazgo en la implementación de estos procesos.
2. Aceptación de la filosofía, integrar la Gestión de la Calidad Total en la visión y misión de la organización, para esto se debe implementar mecanismos de auditoría y auto evaluación de la calidad. etc.
3. Influencia de los clientes (externos e internos), es decir obtener información de los clientes, identificando sus necesidades, peticiones, con el fin de elaborar productos o servicios desde las fases iniciales.
4. Influencia de proveedores; lograr el compromiso de los proveedores a estar alineados a los objetivos empresariales de tal forma que suministren insumos alineados con las especificaciones y requisitos de calidad definida.
5. En una organización abierta y flexible, los mandos empresariales deben impulsar la creación de una cultura de trabajo en equipo, aplicando una comunicación más transparente y horizontal, se debe buscar reducir la estructura tradicional de la empresa.
6. Formación y entrenamiento; se refiere al potencial de la entidad para identificar y proveer fuentes de desarrollo personal y formación a sus empleados. Esta formación se puede adquirir a través de herramientas, habilidades y, en general, a través de cualquier tipo de conocimiento básico de calidad.
7. Delegación de poder (empowerment); mediante la delegación de funciones, los empleados se involucran directamente en los procesos de diseño y planificación. Cuanto mayor sea el margen de autonomía que se le entregue al trabajador, mayor será el compromiso y seguimiento del producto o servicio que tendrá dicho trabajador.
8. Benchmarking es el nivel de compromiso de la organización al momento de identificar y desarrollar mejores prácticas de competitividad empresarial.
9. Mejora de procesos: se refiere disminuir el ciclo de tiempo y de los costos frecuentes, usualmente, en todas las unidades de la organización. En tal sentido, se llevan a cabo análisis continuo de los procesos.
10. Mentalidad “cero defectos”: se refiere al nivel que tiene la empresa para identificar y eliminar defectos y causas que los provocan, así como el esfuerzo invertido en

la mejora continua y no solamente en tareas esporádicas de “elevación de la calidad”.

Varios autores concuerdan que los colaboradores son la base principal de la Gestión de la Calidad Total, entre ellos el propio Leal Millán.

***c. Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial – Gestión de Despacho (2009-2018).***

En los últimos tiempos el Poder Judicial, viene incrementando sus esfuerzos en favor de una alta reforma, con el fin de alcanzar un sistema de justicia confiable y predecible que lo legitime ante la sociedad.

El tema central es que los jueces actúen de manera imparcial y autónoma. En este contexto tomando como base el Plan de Desarrollo Institucional, se aprobó el 31 de diciembre de 2008, a través de la Resolución Administrativa N° 338-2008-CE-PJ, se ha reestructurado varios temas en concordancia con lo dispuesto por la Ley de Coordinación entre el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo para la Programación y Formulación del Presupuesto Institucional del Poder Judicial - Ley N° 28821.

El Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial se ha obtenido producto de muchas reuniones de sensibilización y coordinación efectuados con los funcionarios jurisdiccionales desde los distritos judiciales, macro regiones; y, niveles de gobierno del Poder Judicial (la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Ejecutivo). El desarrollo de este plan enumera las etapas de carácter técnico y operativo dispuestos en la Directiva N° 013-2008-CE-PJ, aprobada por resolución del Consejo Ejecutivo N° 271-2008-CE-PJ (Poder Judicial del Perú, 2011).

***d. Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2009-2013.***

El PESEM 2009-2013 identifica como Visión del Sector Justicia es siguiente: El ciudadano y el órgano de justicia buscan hacer más fácil al acceso a la justicia, fomentar el pleno respeto a los derechos humanos y contribuir a una sociedad justa; por parte del Estado se busca velar por sus intereses, el estado de derecho, así como la conservación del patrimonio documental, con plena garantía de la seguridad jurídica. El Poder Judicial es un órgano articulado, coordinado y descentralizado, con objetivos



y metas fijas y genere confianza en la población, con instituciones modernas, eficientes y eficaces, soportados por las TIC y una capacidad humana, motivada y orientada al servicio del ciudadano (Ministerio de Justicia, 2009).

***e. Manejo Organizativo - Base Legal.***

El Poder Judicial, según la constitución de 1993, en el artículo 138° señala “La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes.”

El funcionamiento del Poder Judicial se rige por la Ley Orgánica según Decreto Supremo N° 017-93-JUS, que dispone los principios generales, organización del Poder Judicial, desarrollo de la actividad jurisdiccional, regímenes de los magistrados, la carrera judicial, órganos auxiliares y de la defensa ante el Poder Judicial.

De acuerdo a la Resolución Administrativa N° 133-2005-CE-PJ, aprueban el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General, donde señala que la Gerencia de Informática del Poder Judicial es la encargada de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la formulación de planes y proyectos de informática en el Poder Judicial a corto, mediano y largo plazo.

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 604, en su artículo 8° “El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), es un Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica y de gestión, dependiente del Presidente del Consejo de Ministros, Es el organismo central y rector de los Sistemas Nacionales de Estadística e Informática, responsable de normar, planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de estadística e Informática oficiales del país. El INEI tiene rango de Sistema Administrativo Central y su Jefe es la máxima autoridad de los Sistemas Nacionales de Estadística e Informática”.

También se aprobó la “Guía Teórica Practica para la elaboración de Planes Estratégicos de Tecnologías de Información - PETI” mediante RJ N° 181-2002-INEI.

La Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, en el ítem 500 dicta las normas de control internos para sistemas computarizados, señala que las Áreas de Informáticas de las entidades públicas deben implementar un plan de sistemas de información con el objetivo de diseñar las actividades que contribuya al logro de los objetivos institucionales. La incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicaciones en las actividades que desarrollan las entidades de la Administración Pública, acrecienta la necesidad de actualizar las metodologías informáticas y sustituir el Plan de Sistemas de Información - PSI por el Plan Estratégico de Tecnología de Información - PETI, con la finalidad de desarrollar las actividades informáticas y brindar un servicio óptimo al ciudadano en el contexto de desarrollar un plan de Gobierno Digital.

### ***2.2.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia***

2.2.3.1. *Gestión del Servicio*, según López y Refugio (2002) el servicio es el conjunto de prestaciones que requiere el cliente.

Lopez y Refugio (2002) afirma: “Un bien es un producto tangible que los consumidores pueden tener físicamente. Un servicio es un producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico”.

En su gran mayoría los productos poseen componentes tangibles e intangibles. Por lo tanto, son pocos los productos que podrían calificarse de manera estricta como bienes o servicios;

La razón por que se clasifica un producto como bien o servicio. Es que estas diferencias influyen en la manera que los servicios se producen y se administran.

- **Características de los servicios**

Principales características de los servicios:

a) **Intangibilidad.** Son aquellos que se constituyen como inmateriales, por tanto, estos servicios no pueden ser percibidos físicamente, podemos mencionar la experiencia, la formación y las capacidades de los colaboradores. Pero si es factible, evaluar un servicio.

b) **Heterogeneidad.** Es la variación del rendimiento de las personas. Proveedores diferentes pueden presentar diferencias en su performance. Lo que sucede es, que sencillamente, los servicios son más difíciles de estandarizar que los bienes tangibles, sin embargo, la manera más práctica de homogenizar la prestación del servicio es estableciendo estándares para luego emplearlos con procedimientos y tareas para la formación de los empleados en la prestación de los servicios en forma eficaz al mismo tiempo que se satisface las necesidades de los clientes.

c) **La simultaneidad entre producción y consumo.** del servicio señala que los servicios no pueden ser prestados a menos que el cliente se encuentre presente o esté directamente relacionado en el proceso de prestación del servicio.

La simultaneidad posee diversas características de gran importancia para las empresas:

1. Necesita de una permanente relación entre los aspectos técnicos y humanos que participan en la producción y prestación de servicios.
2. Los procesos de producción y consumo necesitan de un periodo de tiempo en el que mantiene el nexo directo empresa-cliente.
3. cuando se diseña un producto durante su diseño y pruebas puede ser exitoso, sin embargo, durante el proceso de producción, almacenamiento y venta, está sujeto a la posibilidad de que se “altere” debido a la participación humana. Entonces puede suceder que ya en el mercado puede fracasar e n su implementación.
4. El cliente participa en la entrega del servicio. Las creencias, hábitos y experiencias previas del usuario generan su nivel de expectativa y su interacción con los elementos del servicio.
5. En los servicios no hay marcha atrás.

En el área de los bienes tangibles es posible sustituir, en los servicios no.

6. Alta participación de aspectos emocionales. La simultaneidad producción-consumo, hace implícita la participación del aspecto humano de los prestadores del servicio, generando una carga emocional en la interacción empresa cliente.

d) **Imperdurabilidad.** Es la consecuencia de los atributos de la simultaneidad; la capacidad de servicio que no se utiliza en el momento indicado, no puede ser guardada para un uso posterior.

- **Las dimensiones del servicio**

Las dimensiones del servicio son aquellos atributos que agregan valor al mismo, como son:

a) Elementos tangibles. Aspecto de la infraestructura física, equipos, personal materiales. La propia naturaleza intangible del servicio lo convierte en “tangibilizarlo”.

b) Fiabilidad. Es brindar confiabilidad al cliente y cumplir con lo ofrecido a través de los diferentes medios de publicidad.

c) Capacidad de respuesta. Predisposición de asistir a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Es decir, la empresa debe encontrarse en la capacidad de actuar eficazmente a situaciones inesperadas.

d) Seguridad. La imagen y el nombre de la empresa generan sensaciones de confianza.

e) Empatía. Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de la otra persona, es un deseo de percibir sus necesidades y darse cuenta que el cliente es lo más importante.

2.2.3.2. **Manejo Organizativo.** Definir procesos y procedimientos de calidad con la participación de los colaboradores. Es fundamental definir una "organización de calidad" en concordancia con la organización.

Se constituye un comité de gestión de la calidad dentro de la organización, designándose un coordinador de calidad, quién ayudará a gestionar las actividades de calidad que se implementaran en la empresa para mejorarla. El proceso de calidad no debe ser responsabilidad únicamente del coordinador de calidad y de la gerencia general, sino un esfuerzo conjunto de toda la organización.

2.2.3.3. *Tecnologías de Información y Comunicaciones*. En la actualidad se ha masificado el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los sectores de las empresas, entidades públicas, organismos de carácter civil, entre otros. Esta tecnología proporciona una amplia gama de herramientas para monitorear y gestionar los datos, debido a que se considera como un activo de la organización.

Hace décadas, en los inicios de las TIC, era casi nulo aplicar las funciones de la administración relacionados a las TICs, no se planteaban en fases o etapas, debido a que todos los esfuerzos eran orientados a hacer que funcionaran los pocos y grandes Sistemas de Información en su diseño y funcionamiento inicial, había poca práctica para realizar acciones de mantenimiento generalmente se improvisaba y en muchos casos sin ningún criterio para la toma de decisiones. La inversión en Sistemas de Información eran muy escasas por lo tanto no existía garantías de disponibilidad de los servicios TIC, los mantenimientos eran escasos y no se planificaban, no se tomaba en cuenta que el servicio se podría interrumpir, trayendo consigo un impacto negativo para la empresa, por una falla técnica, y qué debería hacerse en caso de caída de los servicios, no existía un plan de continuidad del negocio y de los sistemas de información.

En el sector de las TIC, los analistas, programadores no tiene las buenas practica en la elaboración de documentación en los procesos y en todos los ciclos de vida de desarrollo del software, entonces estos aspectos tendrán como resultado una influencia en la “calidad”.

Desde el inicio del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, se pretendió establecer procedimientos y procesos para Gestionar la Calidad en las TIC, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente.

Allá por los años de 1997 se desarrolló la ISO 9000-3, que venían a ser un conjunto de guías para la aplicación del ISO 9001:1994 en el ciclo de vida del software y los Sistemas de Información que no habían evolucionado como lo han hecho en la actualidad.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad eran muy amplios y las TIC eran cada vez más compleja y emergían nuevos procesos, entonces se comenzaron a elaborar nuevos Sistemas de Gestión que trataban la Calidad en el ciclo de vida del desarrollo del software, la Calidad en la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, Calidad, Calidad de la Seguridad de la Información y Calidad en la Gestión de Activos Software. Así aparecieron a principios de este siglo, inicios del año 2000, las normas internacionales como la BS 7799 luego ISO 27001 y 27002 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 12207 (Ciclo de vida del desarrollo de Software).

Las normas ISO tienen como fin brindar servicios de calidad, finalmente todas se originan como la ISO 9000, tienen como núcleo un Sistema de Gestión (procesos centrales, documentos, registros y la sensibilización de los usuarios, y la revisión por la alta dirección).

Así como las actuales normas ISO's de "tecnologías de información", en el futuro próximo, existirá nuevas normas de "tecnologías de información", que gestionaran actividades específicas. Razón por la cual se ha elaborado la ISO 38500 de Gobierno de Tecnologías de la Información, fue publicada en junio del 2008 que tiene sus orígenes en la norma AS8015:2005.

La ISO 38500 es una de las tantas ISO's que se masificará en su implementación en los siguientes años, cuyo objetivo primordial es brindar una estructura de trabajo para la gestión de las Tic en la organización.

#### ***2.2.4. Origen de Satisfacción del Cliente***

En los albores de la humanidad, el hombre ha indagado y averiguado diversas formas de como satisfacer sus necesidades en un contexto. En el inicio del siglo XX se realizaron estudios respecto a la actuación del consumidor. En los años 60 emergen las primeras investigaciones que tratan de la satisfacción del cliente, y la década del 70 hubo más investigaciones sobre el mismo tema. La década de los 80 se caracterizó por la globalización comercial, y en los 90 se elaboró varios indicadores de satisfacción

y en la actualidad la satisfacción del cliente es el objetivo principal de las empresas y organizaciones.

En la antigüedad el hombre dio prioridad para satisfacer sus necesidades primarias tales como: alimentos y vestido. Para el logro de este fin inventó varios procesos y procedimientos en la agricultura y la caza. Razón por la cual el hombre como ser viviente, siempre ha buscado su satisfacción (Calva, 2009) referido por el autor el hombre ha necesitado, en un inicio, del trueque, y posteriormente de otras formas más sofisticadas de intercambio, como mecanismo para satisfacer sus necesidades.

#### ***a. Niveles de Satisfacción.***

Está determinado a través del grado de fidelidad hacia una marca y/o empresa y a su vez por el nivel de satisfacción del cliente.

Según Caldera, Pirela y Ortega (2011) que: “el nivel de satisfacción del cliente, responde al grado de fidelidad por una marca o empresa, un cliente insatisfecho buscara otra marca o proveedor”, el cliente satisfecho será fiel; hasta que consiga una mejor oferta, el cliente satisfecho será fiel porque siente un vínculo emocional que supera a una simple preferencia racional. Kotler & Armstrong (como se citó en Caldera et al., 2011) manifiestan que “las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron”. De acuerdo a Mirabal (2007) dice que: “hecha la adquisición de un producto o servicio, los clientes tienen una experiencia en diferentes niveles de satisfacción como no estar conforme, satisfacción y complacencia, lo que los clientes experimentan, permite conocer su satisfacción”. Caldera et al., 2011 señala que: “la satisfacción es influenciada por diversos factores tales como los atributos del producto o servicio, la calidad recibida de la atención, precio, sensaciones del cliente o factores personales y factores situacionales”.

#### ***b. Satisfacción Laboral.***

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, es decir cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo.

Para la presente investigación se utilizará la escala de satisfacción laboral de Anaya y Suárez (2004), porque permite analizar la satisfacción en tres niveles: global, dimensional y de facetas. Los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral son:

“Los aspectos extrínsecos son:

- (a) desarrollo del trabajo
- (b) oportunidades de desarrollo futuro
- (c) reconocimiento del propio desempeño laboral
- (d) oportunidades de ascenso.

A la vez, los aspectos intrínsecos son:

- (a) realización personal
- (b) relaciones sociales y tiempo libre
- (c) valoración social del trabajo
- (d) recompensas extrínsecas.”

### ***2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción del Justiciable***

2.2.5.1. ***Confianza del Servicio.*** Zeithaml, Bitner, Pérez, Lozano & Pontón (2002) expresaron que: “la confiabilidad es aquella capacidad en la cual el personal de la entidad desempeña el servicio que se promete de manera que genere seguridad y precisión. Esto quiere decir que la confiabilidad va ser el medio que la institución va utilizar para cumplir lo que promete en relación a la prestación del servicio, así como también significa la solución a los problemas o quejas de los usuarios”.

Pérez (2006) expresó que: “la confiabilidad se encuentra caracterizado por ser cada vez más exigente, donde la evolución en relación a gestión organizacional requiere renovar constantemente la forma en que brinda sus servicios con la finalidad de dar una mayor satisfacción a los usuarios, por ello evaluar la confiabilidad de un servicio se puede distinguir como una estrategia que genere competencia la misma que



va ayudar a que la entidad brinde un servicio con mayor efectividad, así como también va generar una posibilidad de que el servicio brindado logre satisfacer a los usuarios”.

Ovando (2005) manifestó que: “la confiabilidad es el brindar un servicio oportuno y bueno, asimismo quiere decir que se cumpla con lo que se promete. La confiabilidad en un servicio que se brinda es cuestión de organización, ya que no solo se logra con que el personal ponga entusiasmo, sino que también se debe tener procedimientos bien establecidos que permitan brindar un buen servicio a los usuarios”.

**2.2.5.2. Atención al Justiciable.** La atención es la predisposición para atender las expectativas y necesidades de los públicos en su calidad de consumidores.

La atención es la forma de influir en los clientes para obtener su satisfacción, porque casi siempre se brindan los productos y muchas veces no es satisfactorio, y es elemental tomar en cuenta diversos aspectos como escuchar, observar y hablar, para prestar una buena atención es necesario comprender las necesidades y atributos del servicio que se provee de la misma forma el tipo de usuarios al que está orientado el servicio (Rodríguez, 2006).

- **Calidad de atención**

La calidad de atención viene a ser el servicio que se ofrece A cualquier usuario, razón por la cual se debe cumplir con las políticas que cada empresa, en el sector público o privado. De la misma forma, la calidad de atención a todos los sectores está en permanente evaluación para definir la forma en la que se atienden a los usuarios, Y de esta manera garantizar el beneficio y la seguridad, ofreciendo confianza para satisfacer sus necesidades de cada cliente.

Al existir una hegemonía de la calidad no se debe descartar la presencia de otros conceptos, de presentaciones y prácticas, como una parte de un proceso cambiante de expresiones de la diversidad social (Lerner y Szasz, 2008).

- **SERVQUAL**

SERVQUAL es una escala que se desarrolló en el año 1985 por Parasuraman, Zeithaml & Berry. Esta escala tiene dos partes: “mide las expectativas de los clientes en relación al servicio ofrecido en la empresa en un ámbito específico y además mide la percepción de los clientes respecto a los servicios de una empresa en particular” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007). El modelo provee una serie de dimensiones o diferentes criterios que yacen en la sensación del cliente o consumidor en relación a la calidad del servicio. Existen cinco dimensiones que no son percibidos directamente y es necesario valorar en cada una de ellos en los diversos aspectos en función al grado de acuerdo y desacuerdo que presenten los clientes de acuerdo a las percepciones y expectativas.

Las dimensiones son:

1. Tangibles, hace referencia a las apariencias de los empleados, instalaciones, equipos, materiales, etc.
2. Fiabilidad, es la prestación del servicio de manera precisa.
3. Capacidad de respuesta, es lo que desea la empresa de brindar a los clientes de manera rápida.
4. Seguridad, está relacionado a transmitir confianza a los clientes, cortesía y conocimiento del servicio prestado.
5. Empatía, atención estrictamente individual, asumiendo un rol del cliente.

Las cinco dimensiones se subdividen en dos grupos: la dimensión de los resultados, orientada en la entrega del servicio y la dimensión del proceso está orientada de la manera como se provee el servicio principal, podemos decir es la capacidad de respuesta, certeza y empatía de los empleados en su interacción directa con los clientes y los componentes tangibles del servicio. La dimensión proceso brinda al proveedor de servicio una opción de sobrepasar las expectativas del cliente.

**2.2.5.3. Celeridad de los Procesos.** Se denomina proceso a las actividades que están interrelacionadas e interdependientes que necesitan uno o más entradas y tareas, para obtener un bien o servicio como salidas de valor agregado para el cliente (Hammer & Champy, 1994).

Para Harbour (1995) el logro más importante de un proceso es transformar los insumos en un producto con eficiencia, confiabilidad y eficacia, y el precio más bajo que sea posible:

a) Eficacia: calidad del rendimiento. El rendimiento de alta calidad está constituido por clientes satisfechos.

b) Confiabilidad: Es la consistencia del resultado del proceso; el grado de calidad de rendimiento es siempre igual.

c) Eficiencia: Está relacionada con la eficiencia del proceso. El ciclo del tiempo es el resultado de la eficiencia del proceso.

d) Economía: Viene a ser el costo de transformar insumos en productos. Cuanto más eficiente y eficaz económicamente sea el proceso, mayor serán sus utilidades.

La Gestión de Procesos concibe a la organización como un sistema integrado de procesos que interactúan entre sí, que contribuyen a aumentar la satisfacción del cliente, es la percepción alterna a la tradicional con características de una estructura organizacional jerárquica y funcional. Los procesos son aspectos de importancia y son los más extendidos en la gestión empresarial disruptiva, en especial los que están basados en el sistema de gestión en la Calidad Total. Se ha desarrollado una serie de técnicas, como la técnica de gestionar y mejorar los procesos, de los sistemas para la mejora y reingeniería.

- **Mejoramiento del proceso**

Según Ortiz y Serrano (2013) manifiesta: “como un estrategia para lograr un nivel de madurez empresarial” (p.15).

Según Gardner (como se citó en Ortiz y Serrano, 2013) la mejora de procesos es la manera eficiente de gestionar una organización. Ortiz y Serrano (2013) cita a Harrington (1991) y luego Zairi (1997) en la que señala que: “la mejora del proceso consiste en reinventar, una o más actividades operativas, de tal manera que se obtenga una performance sobresaliente con eficiencia, flexibilidad o calidad, generando procesos simples y menos complejos con más valor agregado para la organización”.

- **Gestión por procesos**

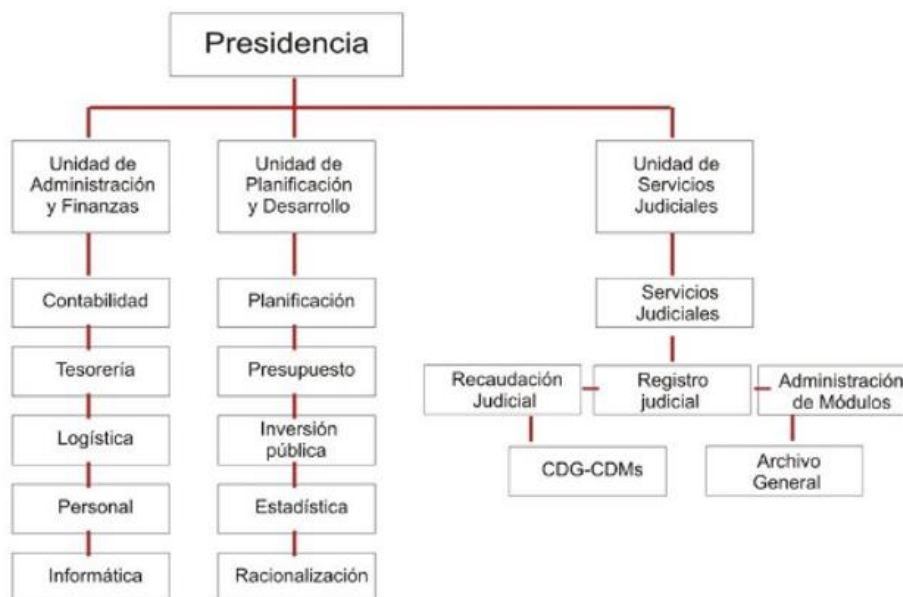
Las mejoras de los procesos agregan valor a los procesos desde la entrada hasta la salida, orientadas a satisfacer las necesidades del Cliente. Para ello la empresa identificará las necesidades de los clientes.

Cuando una organización crece y se vuelve más compleja, se tiene que especializar en el desarrollo de sus actividades. De esta manera aparecen las funciones especializadas. Sin embargo, debe anotarse que, a los clientes de la empresa, no les interesa cuántas ni cuáles sean tales funciones. Eso queda en el interior de la empresa. A los usuarios y/o clientes lo que les interesa es sobre todo la calidad, el costo y el tiempo de los productos y servicios que reciben, por estar directamente relacionados con la satisfacción. Una empresa que busque de manera permanente la satisfacción de las necesidades de los clientes, debe añadir valor agregado a sus productos y/o servicios de manera incremental, creando nuevos productos y servicios o mejorando permanentemente los ya existentes. El resultado esperado se logra cuando se administra eficiente y eficazmente los recursos y actividades dentro de un proceso, motivo por el cual, la implementación de procesos basados en la Calidad Total y la Gestión de Calidad se hace imprescindible.

Los procesos para ser gestionados deben tener unos requisitos: medibles, repetibles y predecibles. La gestión de un proceso comienza con la identificación, donde el factor principal es identificar los límites del inicio y fin del mismo. Gestionar un proceso significa la aplicación del enfoque sistémico para su control y mejora.

Los procesos son perfectibles. Este se realiza cuando se analiza la situación actual, funcionamiento y se propone nuevos diseños de acuerdo con los objetivos identificados. Esta actividad consiste en una mejora incremental o drástica, De acuerdo a una buena actuación con un enfoque reactivo para resolver problemas o con una actitud proactiva para determinar nuevas formas y mejores. Tal como la ISO 9001 y los diversos modelos que se analizó brindaron enfoques soportados en los procesos para incrementar la satisfacción del consumidor.

### 2.2.6. Corte Superior de Justicia Lima Norte



**Figura 4.** Corte Superior de Justicia Lima Norte (CSJLN).

El Subdistrito Judicial de Lima Norte (anteriormente denominado Distrito Judicial del Cono Norte), que fue creado con el Decreto Ley N° 25680, del 18 de agosto de 1992, con la finalidad de descentralizar el Distrito Judicial de Lima, de tal forma que los justiciables que residen en la zona norte de la capital tenga acceso oportuno y directo a la justicia (ver Figura 4).

Mediante Resolución Administrativa N° 023-93-CE-PJ, del 26 de mayo de 1993, se da inicio al funcionamiento de la Sala y los Juzgados desconcentrados del Cono Norte de Lima. Estas dependencias jurisdiccionales tenían independencia jurisdiccional, que dependían administrativamente del Distrito Judicial de Lima.

El segundo artículo de la resolución antes citada, precisa que el Subdistrito Judicial del Cono Norte de Lima está conformado:

- Una sala superior mixta
- Dos Juzgados Especializados en lo Penal

- Un Juzgado Especializado en lo Civil
- Un Juzgado Mixto para asuntos de Familia y Laboral
- Además, los Juzgados de Paz Letrados.

Para la provincia de Canta se determinó un Juzgado Mixto que conocía de todas las especialidades, y un Juzgado de Paz Letrado.

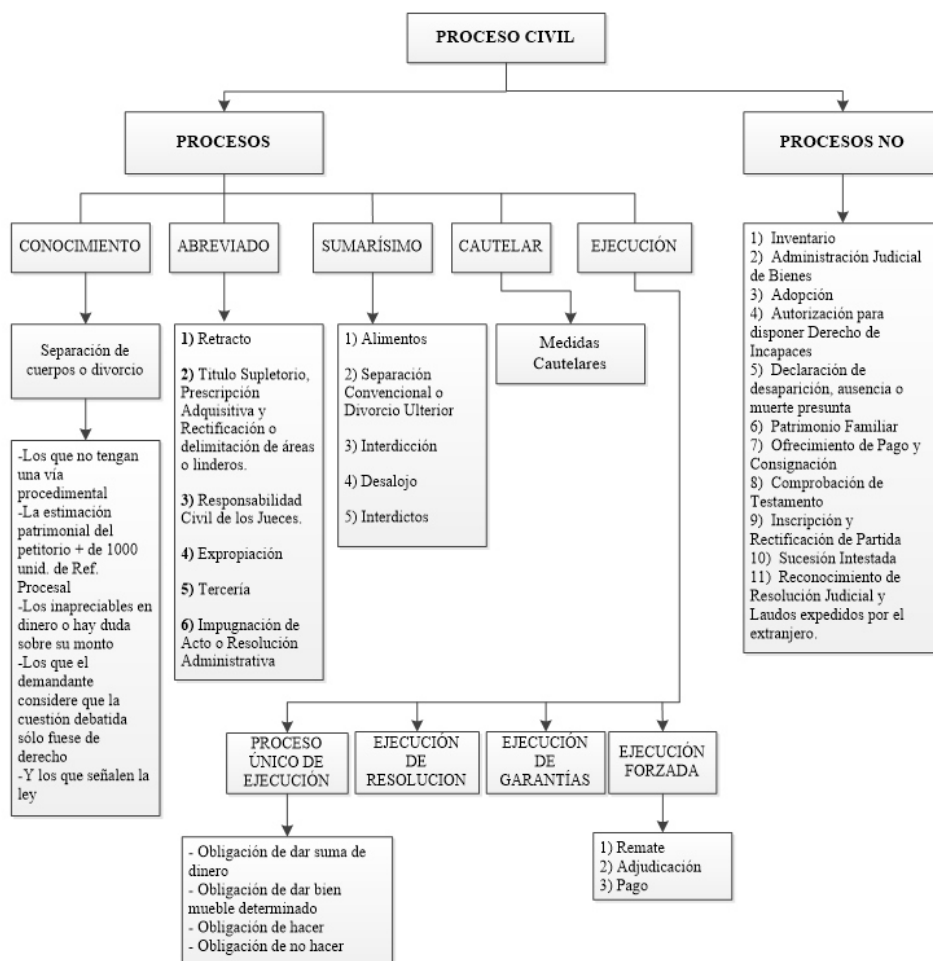
Por el volumen de justiciables y procesos actuales, mediante R.A. N.º 122-94-CE-PJ del 29/11/1994, la Comisión Ejecutiva del Poder Judicial determinó la creación e implementación del Distrito Judicial del Cono Norte de Lima, desde el 1 de diciembre siguiente, con la finalidad que se atendiera la demanda de los justiciables en el cono norte.

El Distrito Judicial de Lima Norte brinda servicio aproximadamente a más de dos millones 100 mil habitantes, repartidos en los distritos metropolitanos de San Martín de Porres, Los Olivos, Comas, Santa Rosa, Independencia, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón, así como la provincia de Canta.

La Corte de Lima Norte cuenta con 85 dependencias judiciales: 08 salas superiores, 54 juzgados especializados o mixtos y 23 juzgados de paz. Existen también 27 jueces paz de igual número de comunidades de la provincia de Canta y 6 jueces de paz urbanos, convirtiéndose en la segunda corte con mayor cantidad de justiciables después de la Corte Superior de Lima.

Están organizados en la sede central, ubicado en la avenida Carlos Izaguirre N° 176, Independencia; los Módulos Básicos de Justicia de Condevilla, Los Olivos y Carabayllo; los Juzgados de Santa Rosa, Puente Piedra y Ancón; los Juzgados Mixtos de Canta; y las sedes de los Juzgados de Paz Letrado.

Estas sedes judiciales desempeñan un papel muy primordial que acerca la justicia al ciudadano, con el fin de brindar un adecuado servicio cordial que caracterizan a los magistrados y al personal de este distrito judicial.



**Figura 5.** Tipos de Proceso Civil.

### 2.2.7. El Análisis de Componentes Principales Categóricos

Conocido también como Princals (PRINcipal analysis alternating least squares), Prinqual, CATPCA (CATegorical PRincipal Components Analysis) o nonlinear principal components analysis (NLPCA). El análisis de componentes principales categóricos es una variante del Análisis de Componentes Principales tradicional o estándar (ACP) donde las categorías de las variables cualitativas se han cuantificado a través de algún procedimiento de escalamiento óptimo, modelándose relaciones no lineales entre las variables.

El Análisis de Componentes Principales Categóricos cuantifica de forma simultánea las variables categóricas mientras disminuye la “dimensionalidad” de los datos (IBM, 2016). Por tanto, el objetivo de la técnica, de forma similar al análisis de

componentes tradicional, consiste en la reducción de un conjunto de variables iniciales en un conjunto menor donde se concentre la mayor cantidad de información. Con fines de una mejor comprensión de las relaciones intrínsecas de los sujetos y unidades.

El análisis de componentes principales categóricos o el análisis de componentes no lineales, cubre la necesidad de investigaciones en determinadas áreas tales como las ciencias sociales y del comportamiento, donde el análisis de componentes estándar no puede ser utilizado como técnica de reducción de datos. En razón, principalmente, de que las variables no presentan relaciones lineales y no se encuentran en escalas de medida de intervalo o razón (Linting, Meulman, Groenen & van der Kooij, 2007).

Como se ha mencionado antes, previo al uso del Análisis de Componentes Principales Categóricos, los atributos de las variables categóricas son transformadas respondiendo a algún tipo o nivel de cuantificación óptima: Spline ordinal, Spline nominal, nominal múltiple, nominal simple, ordinal y numérico (IBM, 2016). Pudiendo recibir las variables, incluso, niveles mixtos de escalamiento óptimo sin suposiciones en cuanto a su distribución. El objetivo del escalamiento óptimo es “optimizar las propiedades de la matriz de correlación de las variables cuantificadas” (Linting et al., 2007).

Para observar los detalles matemáticos del análisis de componentes no lineal, se puede revisar Gifi (1990) y Meulman, van der Kooij y Heiser (2004).

#### ***2.2.8. Escalamiento Óptimo***

El escalamiento óptimo de datos categóricos se presenta como un proceso que consiste en fijar expresiones numéricas, con propiedades métricas, en los atributos de las variables cualitativas. Permitiendo el análisis, a través de procedimientos estadísticos estándar, para la obtención de resultados y soluciones de las características ponderadas.



Los valores en cada categoría son asignados de acuerdo a criterios de optimización a través del método iterativo “mínimos cuadrados alternantes” (IBM, 2016). Donde, el método iterativo, va obteniendo soluciones a partir de los valores iniciales para posteriormente utilizar estos en los siguientes resultados; y así, hasta finalizar el proceso en razón de determinados criterios.

Existen distintos niveles de escalamiento: Spline ordinal, Spline nominal, nominal múltiple, nominal simple, ordinal y numérico (IBM, 2016). Las variables pueden ser escaladas de manera distinta a su escala de medición inicial (Kooij, 2007). Ya, que no existen propiedades propias en una variable que determine, de forma automática, el nivel de escalamiento óptimo a utilizar en ella.

La cuantificación final de las variables dependerá de su nivel de escalamiento, de la técnica estadística y de las variables a utilizar. Asimismo, la fiabilidad del Escalamiento Óptimo se puede medir con el coeficiente alfa de Cronbach (Campo-Arias, 2006).

### **2.2.9. Coeficiente Alfa de Cronbach**

El coeficiente más utilizado para medir la consistencia interna, la cual constituye una de las formas básicas que calcula la confiabilidad de cuestionarios, escalas, etc., lo constituye el alfa de Cronbach explicado por Lee J. Cronbach en 1951 (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

La fórmula propuesta por Lee J. Cronbach (Maroco & Garcia-Marques, 2006) es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^k S_j^2}{S_T^2} \right)$$

Donde, k es el número de ítems en el instrumento,  $S_j^2$  y  $S_T^2$ , las varianzas de los ítems j y del total de la escala definida, respectivamente.

Existen diferentes coeficientes para hallar la consistencia interna, pero al final todas son variantes del alfa de Cronbach (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

En cuanto a la interpretación del coeficiente alfa de Cronbach, se puede señalar que el valor del coeficiente fluctúa entre 0 y 1 (Maroco & Garcia-Marques, 2006). Donde, en algunos casos, 0.70 constituye un valor mínimo aceptable; a su vez, 0.90, un valor máximo aceptado. Valores mayores a 0.90 se consideran que existe redundancia o duplicación (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

El coeficiente alfa de Cronbach cambia según la población donde se aplique el instrumento. Utilizándolo propiamente para medir la consistencia interna en escalas unidimensionales de veinte ítems o menos, como mínimo tres (Oviedo & Campo-Arias, 2005). Aunque se pueden presentar estudios donde se evaluaron más de veinte ítems (Campo-Arias, 2006).

Uno de los usos del coeficiente alfa de Cronbach se da en la medición de la fiabilidad para el procedimiento de cuantificación óptima (Campo-Arias, 2006).

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de Estudio o Investigación

En el presente trabajo, el tipo de estudio realizado fue de carácter aplicada. En razón de los propósitos y la naturaleza del problema en estudio.

La investigación aplicada puede entenderse, de acuerdo al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), como aquella que: “está dirigida a determinar, a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y/o tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica”. (CONCYTEC, 2017)

### 3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es de tipo observacional (no experimental), transversal, descriptivo y correlacional.

- **No experimental:** R. Hernández, Fernández, & Baptista (2010) afirma que el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural.
- **Transversal:** R. Hernández et al., (2010) manifiesta que los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único.

- **Descriptivo:** R. Hernández et al., (2010) sostiene por cuanto se indagaron las incidencias de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en la población de estudio.
- **Correlacional:** R. Hernández et al., (2010) refiere que se buscó conocer el tipo de relación entre las variables calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable en un momento determinado.

### 3.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis es cada uno de los elementos de la población objeto del estudio, la cual corresponde en este caso a cada usuario (justiciable) que han hecho uso de los servicios del distrito judicial de la Lima Norte el año 2017.

### 3.4. Población de Estudio

La población está compuesta por todas las personas naturales y jurídicas que corresponde a los 12,435 usuarios (justiciables) que han hecho uso de los servicios del distrito judicial de la Lima Norte el año 2017.

### 3.5. Tamaño de Muestra

La muestra que se utilizó para el estudio fue probabilística y con selección aleatoria. Como el tamaño de la población era conocida, además, de la encuesta piloto, se obtuvo el porcentaje de la población satisfecha con los servicios del sistema judicial de justicia de Lima Norte, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, para la determinación del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = 12435 \cdot 1,96^2 \cdot 0,87 \cdot 0,13 / (0,05)^2 \cdot (12435 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,87 \cdot 0,13$$

$$n = \frac{(12435)(1,96)^2 \cdot (0,87)(0,13)}{(0,05)^2 \cdot (12435 - 1) + (1,96)^2(0,87)(0,13)}$$

$$n = 171,4$$

Donde:

$N$  = Tamaño de la población (12435)

$n$  = Tamaño de la muestra (171,4)

$Z_{\alpha} = 1,96$  con nivel de confianza 95%

$p$  = Porcentaje de la población satisfecha con los servicios (87%)

$q = 1 - p = (13\%)$

$d$  = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (5%)

Luego, bajo las consideraciones del rechazo que siempre se presentan (se consideró una tasa de no respuesta del 14% obtenido del estudio piloto realizado). Por tanto, al momento de la encuesta se procedió a considerar finalmente una muestra de 200 usuarios.

### 3.6. Selección de Muestra

Para determinar la relación de la calidad del servicio de administración de justicia con la satisfacción del justiciable de la especialidad civil se tomó una muestra en forma aleatoria simple en el Distrito Judicial de Lima Norte eligiendo al azar a los justiciables. La recolección de información se llevó a cabo en una semana abordando a las personas que salen del Poder Judicial - Corte Superior de Justicia de Lima Norte con el cuestionario según Anexo 6.

Se investigó la población donde el tamaño de la misma fue de 12,435 personas usuarias del servicio de administración de justicia.

La muestra utilizada fue probabilística, con un nivel de confianza del 95% y con selección aleatoria simple. Como el tamaño de la población era conocido se utilizó la fórmula para poblaciones finitas para determinar el tamaño de la muestra. Con el resultado obtenido en el punto 3.5, se realizó la encuesta a 200 justiciables.

### **3.7. Técnicas de Recolección de Datos**

#### **a) Procedimiento para la Recolección de Datos**

Para la recolección de datos del nivel de satisfacción y de la calidad, se aplicó la encuesta tipo cerrado. Se seleccionó a la unidad de estudio en forma aleatoria, así mismo se mencionó que esta investigación es con fines académicos y se preservará con total discreción los resultados de la encuesta.

#### **b) Procesamiento de Datos.**

Para el procesamiento de los datos se aplicó matrices utilizando la herramienta informática Excel el cual permitió identificar, registrar y procesar las preguntas con sus respectivos indicadores y variables de la investigación. La interpretación estadística se llevará a cabo tomando en cuenta el objetivo de investigación, diseño, naturaleza y escalas de medición de las variables. En tal sentido, se realiza un análisis descriptivo elaborando tablas de frecuencias y porcentajes. Para determinar la inferencia estadística se aplica el coeficiente de correlación de Spearman. Los datos se procesarán con el software estadístico IBM SPSS Statistics 23.

### **c) Técnicas de Imputación de Datos**

En la encuesta se observó que hay preguntas que no fueron respondidas, y se reconoce como Nulos, Para hacer un análisis Óptimo, se aplicarán métodos de Imputación, los métodos dependerán si la variable a imputar es una variable cuantitativa o cualitativa. Dado que el valor de las variables son pesos basados en variables categóricas, Se considera Evaluar la Imputación por la Moda de los datos correspondientes a cada Variable con Datos Ausentes.

## **3.8. Identificación de las Variables Necesarias para el Estudio**

### ***3.8.1. Variable 1. Calidad del Servicio de Administración de Justicia***

#### **Definición conceptual**

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) definen:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (p.8)

### ***3.8.2. Variable 2. Satisfacción del Justiciable.***

#### **Definición conceptual**

Según Caldera et al. (2011):

El nivel de satisfacción del cliente, revela el grado de lealtad hacia una marca o empresa, un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa), el cliente satisfecho se mantendrá leal; hasta que encuentre una oferta mejor (lealtad condicional) y en cambio, el cliente complacido será leal.

### 3.9. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores
Nivel de calidad de gestión del servicio.	Planifican las actividades en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. Gestión por parte del personal en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	PC1-PC4	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Nivel de calidad del manejo organizativo.	Adecuada asignación de puestos y cargos en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. Adecuada organización en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	PD1-PD5	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Nivel de calidad de las tecnologías de la información y comunicaciones.	Adecuada tecnología de información y comunicación en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. Adecuada tecnología de servicios informáticos de apoyo a la labor en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	PE1-PE4	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

**Nota.** Elaboración Propia.



**Tabla 2***Operacionalización de la variable Satisfacción del Justiciable*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores
Nivel de confianza en el servicio	Servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte son transparentes. Atención de los servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es de confianza.	PF1-PF4	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Grado de atención al justiciable	Atención a los justiciables por parte del personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es óptima y satisfactoria. Atención de los servicios al justiciable se da con profesionalismo por parte de los empleados de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	PG1-PG4	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Grado de celeridad de los procesos	Los procesos de trámites judiciales se dan en plazos razonables por parte del personal civil del distrito judicial de Lima Norte. Los procesos se dan fuera de los plazos previstos y establecidos.	PH1-PH3	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

**Nota.** Elaboración Propia.

### 3.10. Análisis e Interpretación de la Información

Después de procesar los datos, como paso inicial al contraste de hipótesis se procedió, a través de la técnica multivariada análisis de componentes principales categóricos, a determinar las variables principales de estudio. Construidos en base a la primera componente del análisis antes mencionado debido a que la proporción de variabilidad total explicada por la primera componente principal superaba en la mayoría de los casos el 95%.

Luego, se realizó el análisis estadístico correlacional y descriptivo. Para el análisis correlacional, que nos permitió contrastar la hipótesis general y las específicas, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ). Porque se realizó una evaluación de la normalidad de las variables a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, el contraste se realizó mediante el criterio del valor p (también llamado p valor o p\_value) para un nivel de significación del 5% ( $\alpha=0,05$ ). Donde la hipótesis nula (hipótesis donde se señaló que no existe relación significativa entre las variables de estudio a correlacionar) sería rechazada solo en caso que el valor p asociado al resultado observado sea igual o menor que el nivel de significación establecido ( $p \leq \alpha$ ). En caso contrario, no se rechazará la hipótesis nula.

Por último, para obtener información respecto a los objetivos específicos finales se generaron tablas de frecuencia y gráficos donde se interpretó cada resultado en función de los porcentajes obtenidos. Asimismo, a nivel de las conclusiones se procedió a puntualizar los resultados obtenidos en función de los objetivos de estudio planteados. También, finalmente se elaboraron recomendaciones y sugerencias respecto al estudio desarrollado.

## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Características de los Justiciables**

En el presente estudio se buscó analizar la relación entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable en lo civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

El Cuadro 3 contiene las características sociodemográficas de los justiciables, solo para aquellos usuarios que señalaron presentar expedientes pendientes (189), en relación a variables sociodemográficas (edad –en grupos de edades- y estado civil); Así, como de los procesos de trámite de sus expedientes.

La edad promedio de los justiciables fue de 41,5 años con una desviación estándar (DE) de 13,7 años. El rango de edad osciló entre los 18 y los 73 años. Donde los usuarios principalmente presentaban edades desde los 45 años de edad (42,8%). Asimismo, los justiciables estuvieron conformados mayoritariamente de personas Casadas (47,1 %) seguido por los de condición Soltero (28,6%).

Del total de usuarios que señalaron presentar expedientes pendientes (189), la gran mayoría señaló presentar expedientes que se encontraban aún en proceso, ingresado o pendiente (85,7 %); Asimismo, el mayor porcentaje de la especialidad judicial de los expedientes se registró en la especialidad Civil (70,4 %).

**Tabla 3***Características Sociodemográficas de los Justiciables*

Características	n	%
Sociodemográficas		
Edad (agrupada)		
18-29 a.	56	29,6
30-44 a.	52	27,5
45-64 a.	77	40,7
65 a. +	4	2,1
Estado Civil		
Soltero	54	28,6
Casado	89	47,1
Divorciado	19	10,1
Viudo	15	7,9
Unión libre	12	6,3
Trámite de expedientes		
Etapa Expediente		
Expediente ingresado	34	18,0
Expediente pendiente	35	18,5
Expediente en proceso	93	49,2
Expediente resuelto	24	12,7
Otro	3	1,6
Especialidad del Trámite		
Laboral	9	4,8
Penal	3	1,6
Civil	133	70,4
Familia	44	23,3

**Nota.** Elaboración Propia.

## 4.2. Prueba de Hipótesis General

Como paso previo al contraste de hipótesis general, se procedió, a través de técnicas multivariadas (análisis de componentes principales categóricos), a determinar las variables principales de estudio. Construidos ambos en base a la primera componente del análisis antes mencionado debido a que la proporción de variabilidad total explicada por la primera componente principal superaba el 95%.

Luego, se realizó un análisis exploratorio de los datos (gráficos de dispersión, análisis de valores atípicos, etc.) donde, principalmente se buscó conocer la distribución de las variables.

La evaluación de la normalidad realizada a las variables, Calidad del servicio de administración de justicia y Satisfacción del justiciable, se dio a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Así se observó que tanto la variable Calidad del servicio de administración de justicia ( $K-S=0,295$ ;  $p<0,001$ ) y Satisfacción del justiciable ( $K-S=0,314$ ;  $p<0,001$ ) no seguían una distribución normal.

El conocimiento de la distribución de las variables permitió definir el coeficiente de correlación a utilizar. Por tanto, ante las evidencias estadísticas obtenidas de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se determinó que las variables de estudio se correlacionarían mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ).

El contraste de la hipótesis general, donde se buscó determinar que: “Existe relación significativa entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017”, se realizó mediante el criterio del valor p (también llamado p valor o p\_value) para un nivel de significación del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Bajo estos valores predefinidos, la hipótesis nula (hipótesis donde se señaló que no existe relación significativa entre las variables de estudio a correlacionar) sería rechazada solo en caso que el valor p asociado al resultado observado sea igual o menor que el nivel de significación establecido ( $p\leq\alpha$ ). En caso contrario, no se rechaza la hipótesis nula.

Las puntuaciones de las variables de estudio fueron relacionadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) obteniéndose los resultados observados en el Tabla 4.

**Tabla 4**

*Correlación entre la Calidad del Servicio de Administración de Justicia y la Satisfacción del Justiciable*

		Satisfacción del Justiciable
Rho de Spearman	Calidad del Servicio de Administración de Justicia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,716** ,000 189

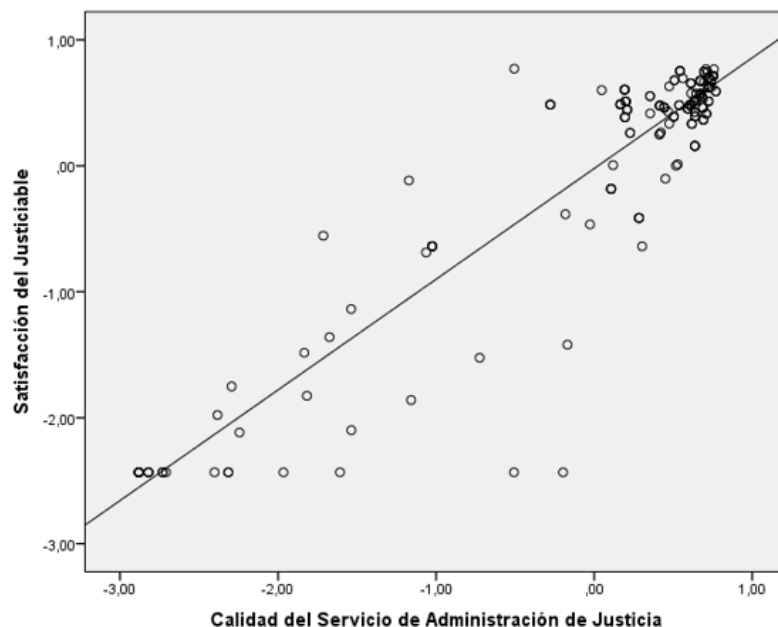
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia.

En el cuadro 4 se observa que el valor del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s=0,716$ ;  $p \leq 0,001$ ) da cuenta de una buena correlación directa significativa entre las variables. Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y permite concluir que: “Existe relación significativa entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017”.

El resultado obtenido también puede ser interpretado del siguiente modo: “A mejores niveles en la calidad del servicio de administración de justicia brindados a los usuarios, estos perciben mejores niveles de satisfacción y viceversa”.

El resultado obtenido de la correlación directa existente entre la Calidad del servicio de administración de justicia y la Satisfacción del justiciable ya se evidenciaban a través del gráfico de dispersión (ver figura 6).



**Figura 6.** Gráfico de Dispersión entre las Variables Calidad del Servicio de Administración de Justicia y Satisfacción del Justiciable. Resultado obtenido con el software SPSS.

### 4.3. Pruebas de Hipótesis Específicas 1

Para la presente investigación resultó muy interesante también analizar, de manera desagregada, que aspectos de la calidad del servicio de administración de justicia determinaban una mejor o peor percepción de los usuarios en sus niveles de satisfacción.

Por tanto, se procedió a determinar las correlaciones entre cada una de las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia: Calidad del Servicio de la Gestión, Calidad del Manejo Organizativo y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación. Y la variable principal Satisfacción del justiciable.

Del mismo modo que en el contraste de la hipótesis general, se procedió, a través del análisis de componentes principales categóricos, a determinar las variables que para este caso representaban a cada una de las dimensiones de la variable Calidad del

servicio de administración de justicia (Calidad del Servicio de la Gestión, Calidad del Manejo Organizativo y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación). Este proceso de reducción de dimensiones también consideró solo a las primeras componentes debido a que la proporción de variabilidad total explicada por la primera componente principal superaba el 90% para todos los casos.

Luego, se realizó a un análisis exploratorio de los datos (gráficos de dispersión, análisis de valores atípicos, etc.) donde, principalmente se buscó conocer la distribución de las variables.

La evaluación de la normalidad, aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, señaló que tanto para la Calidad del Servicio de la Gestión ( $K-S=0,217$ ;  $p<0,001$ ), la Calidad del Manejo Organizativo ( $K-S=0,259$ ;  $p<0,001$ ) y la Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación ( $K-S=0,378$ ;  $p<0,001$ ) ninguna presentaba una distribución normal. Y como ya se había analizado anteriormente, la variable Satisfacción del justiciable ( $K-S=0,314$ ;  $p<0,001$ ) tampoco seguía este comportamiento.

El conocimiento de la distribución de las variables permitió definir el coeficiente de correlación a utilizar. Por tanto, ante las evidencias estadísticas obtenidas de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se determinó que las variables de estudio se correlacionan mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ).

La contrastación de hipótesis específica, donde se buscó determinar que: “Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia, y la variable satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017”, se realizó mediante el criterio del valor p (también llamado p valor o p\_value) para un nivel de significación del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Bajo estos valores predefinidos, la hipótesis nula (hipótesis donde indica que no existe relación significativa entre las variables a correlacionar) sería rechazada solo en caso que el valor p asociado al resultado observado sea igual o menor que el nivel de



significación establecido ( $p \leq \alpha$ ). En caso contrario, no existirían evidencias para rechazar la hipótesis nula.

Las puntuaciones de las variables fueron relacionadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) obteniéndose los resultados observados en el Cuadro 5.

**Tabla 5**

*Correlación entre las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio de Administración de Justicia y la Variable Satisfacción del Justiciable*

			Satisfacción del Justiciable
Rho de Spearman	Calidad del Servicio de la Gestión	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	189
	Calidad del Manejo Organizativo	Coeficiente de correlación	,649**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	189
	Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	,624**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	189

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Nota.** Elaboración Propia.

En el cuadro 5 se observa que:

- El valor del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s=0,469$ ;  $p \leq 0,001$ ) da cuenta de una moderada correlación positiva significativa entre las variables Calidad del Servicio de la Gestión y Satisfacción del justiciable.
- El valor del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s=0,649$ ;  $p \leq 0,001$ ) da cuenta de una moderada correlación positiva significativa entre las variables Calidad del Manejo Organizativo y Satisfacción del justiciable.
- El valor del coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s=0,624$ ;  $p \leq 0,001$ ) da cuenta de una moderada correlación positiva significativa entre las variables

Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación, y Satisfacción del justiciable.

Los resultados obtenidos pueden ser interpretados del siguiente modo: “A mejores niveles en la Calidad del Servicio de la Gestión, la Calidad del Manejo Organizativo y en la Calidad de la Tecnología de la Información brindados a los usuarios (justiciables), estos perciben mejores niveles de Satisfacción y viceversa”.

Asimismo, el haber realizado el análisis de manera desagregada respecto a la variable Calidad del servicio de administración de justicia considerando cada uno sus dimensiones respecto al nivel de satisfacción general, permitió identificar lo siguiente: es a nivel de la dimensión Calidad del Servicio de la Gestión donde se perciben los menores niveles de satisfacción respecto a las demás dimensiones de la Calidad. Este resultado obtenido, de una menor percepción de los niveles de satisfacción en la Calidad del Servicio de la Gestión, es debido a menores niveles de la calidad percibido en la pregunta: *Considera que el poder judicial planifican las actividades en la especialidad civil*. Donde más del 50% señala estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo (51,9%).

Por tanto, amerita analizar qué aspectos han determinado este resultado y proponer soluciones y procesos de mejoras que conlleven mayores niveles de la calidad. Para beneficio y satisfacción de los usuarios del sistema judicial.

#### **4.4. Pruebas de Hipótesis Específicas 2**

Así como, en el apartado anterior donde se realizó un análisis desagregado de la variable Calidad del servicio de administración de justicia para determinar la percepción de los usuarios respecto a los niveles de satisfacción general, en el estudio se consideró también que resultaba pertinente realizar un análisis desagregando las variables principales de estudio. Esto es, determinar correlaciones tanto entre las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia (Calidad

del Servicio de la Gestión, Calidad del Manejo Organizativo y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación) y las dimensiones de la variable Satisfacción del justiciable (Confianza en el Servicio, Atención al Justiciable y Celeridad de los Procesos).

Del mismo modo a lo realizado y explicado anteriormente, se obtuvo las variables (dimensiones de las variables principales de estudio), a través del análisis de componentes principales categóricos considerando solo a las primeras componentes debido a que la proporción de variabilidad total explicada por la primera componente principal superaba, en general, el 90%. Luego, se procedió a la evaluación de la normalidad, a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose como resultado que ninguna variable presentaba una distribución normal. Por tanto, en base a los resultados obtenidos se determinó que las variables de la investigación se correlacionan mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ).

La contrastación de hipótesis específica, donde se buscó determinar que: “Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia, y las dimensiones de la variable satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017”, se realizó mediante el criterio del valor p para un nivel de significación del 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Bajo estos valores predefinidos, la hipótesis nula (hipótesis donde se señaló que no existe relación significativa entre las variables a correlacionar) sería rechazada solo en caso que el valor p asociado al resultado observado sea igual o menor que el nivel de significación establecido ( $p \leq \alpha$ ). En caso contrario, no existe evidencias para rechazar la hipótesis nula.

Las puntuaciones de las variables fueron relacionadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) obteniéndose los resultados observados en el Cuadro 6.

**Tabla 6**

Correlación entre las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio de Administración de Justicia y las Dimensiones de la Variable Satisfacción del Justiciable

			Confianza en el Servicio	Atención al Justiciable	Celeridad de los Procesos
Rho de Spearman	Calidad del Servicio de la Gestión	Coefficiente de correlación	,409**	,471**	,384**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	189	189	189
	Calidad del Manejo Organizativo	Coefficiente de correlación	,583**	,587**	,450**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	189	189	189
	Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	,623**	,568**	,393**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	189	189	189

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Elaboración Propia.

En el cuadro 6 se observa que, en general, los coeficientes de correlación de Spearman dan cuenta de moderadas correlaciones positivas significativas ( $p < 0,001$ ) entre las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la variable Satisfacción del justiciable.

Asimismo, el poder haber realizado este análisis desagregado permitió identificar dos relaciones: Calidad del Servicio de la Gestión y Celeridad de los Procesos ( $r_s = 0,384$ ;  $p \leq 0,001$ ), y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación y Celeridad de los Procesos ( $r_s = 0,393$ ;  $p \leq 0,001$ ) con bajas correlaciones positivas.

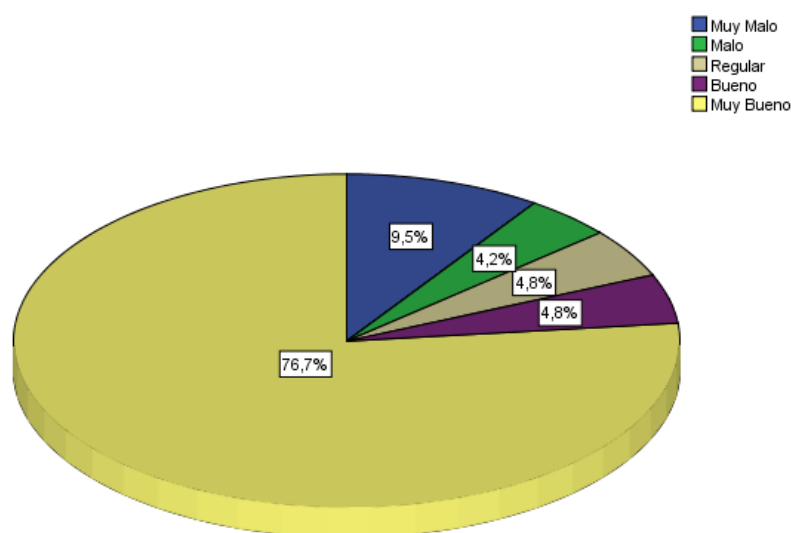
Los menores niveles de satisfacción percibida en la Celeridad de los Procesos son ocasionados por bajos niveles percibidos en la pregunta: *Considera que el poder*

*judicial planifica las actividades en la especialidad civil* que es uno de los criterios que conforman la Calidad del Servicio de la Gestión.

Por otro lado, respecto a la relación Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación y Celeridad de los Procesos, los menores niveles de satisfacción percibida en la Celeridad de los Procesos son ocasionados por bajos niveles percibidos en todas las preguntas: Considera que hay una adecuada tecnología de información y comunicación (web, computadoras, internet, etc.), Considera los servicios informáticos apoyan a la labor del personal. Considera que los equipos de cómputo, laptops y computadoras de los servicios informáticos son modernos y de última generación, y Las computadoras y laptops están bien distribuidos en todas las oficinas. Los cuales estructuran la dimensión Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación.

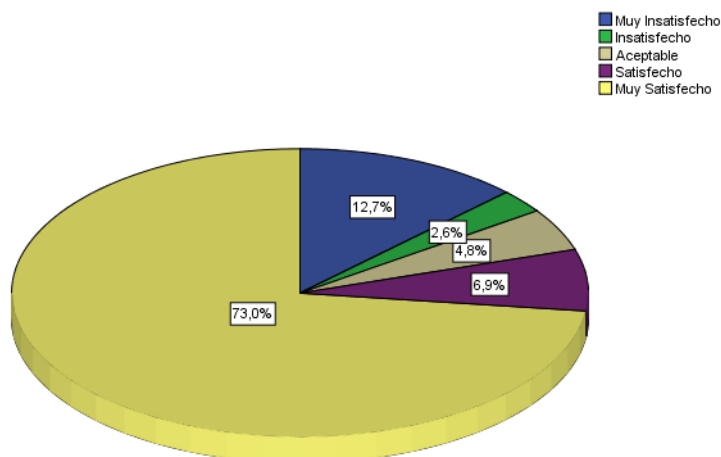
Por tanto, amerita analizar qué aspectos han determinado estos resultados y proponer procesos de mejoras que conlleven a mayores niveles de la calidad. Para beneficio y satisfacción de los usuarios del sistema judicial.

#### 4.5. Percepción de los Niveles de Calidad y Satisfacción



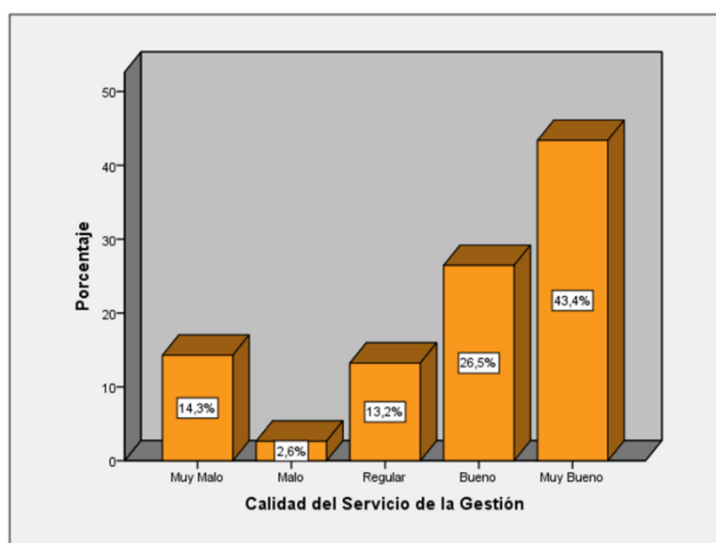
**Figura 7.** Niveles de la Percepción de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 7, se observa que los usuarios de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte (ECDJLN), durante el año 2017, consideran, en su mayoría (81,5%), como Bueno y Muy Bueno la Calidad del Servicio de Administración de Justicia.



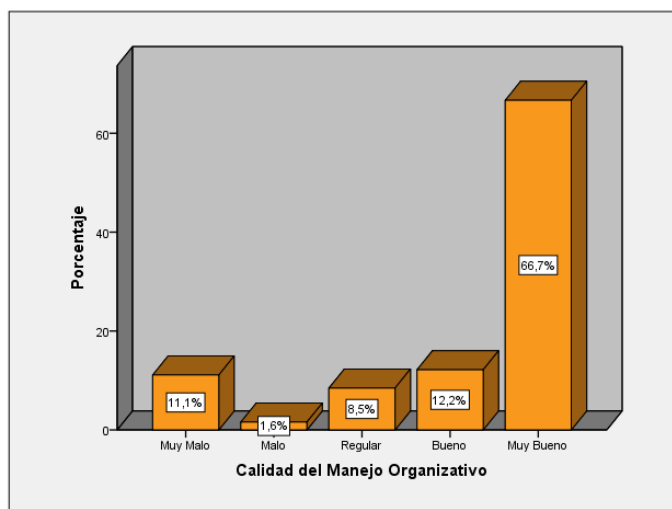
**Figura 8.** Niveles de la percepción de la Satisfacción del Justiciable. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 8, se observa que los usuarios de ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (79,9%), estar Satisfechos y Muy Satisfechos en el nivel de Satisfacción general.



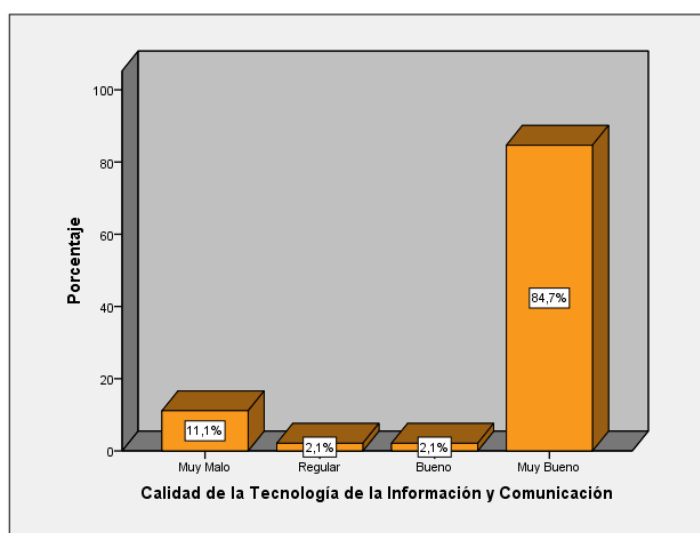
**Figura 9.** Niveles de la percepción de la Calidad del Servicio de la Gestión. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 9, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (69,8%), como Bueno y Muy Bueno la Calidad del Servicio de la Gestión.



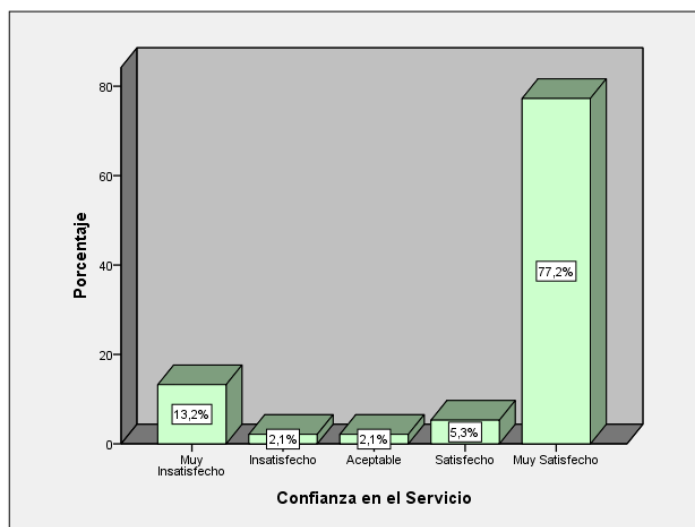
**Figura 10.** Niveles de la percepción de la Calidad del Manejo Organizativo. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 10, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (78,8%), como Bueno y Muy Bueno la Calidad del Manejo Organizativo.



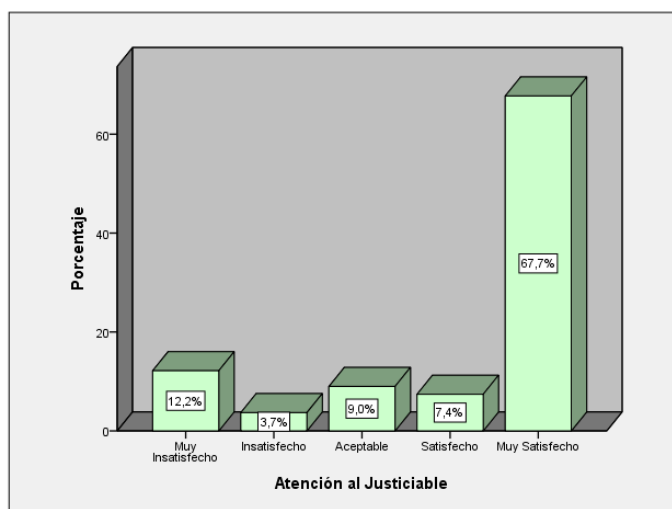
**Figura 11.** Niveles de la Percepción de la Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 11, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (86,8%), como Bueno y Muy Bueno la Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación.



**Figura 12.** Niveles de la Percepción sobre la Confianza en el Servicio. Resultado obtenido con el software SPSS.

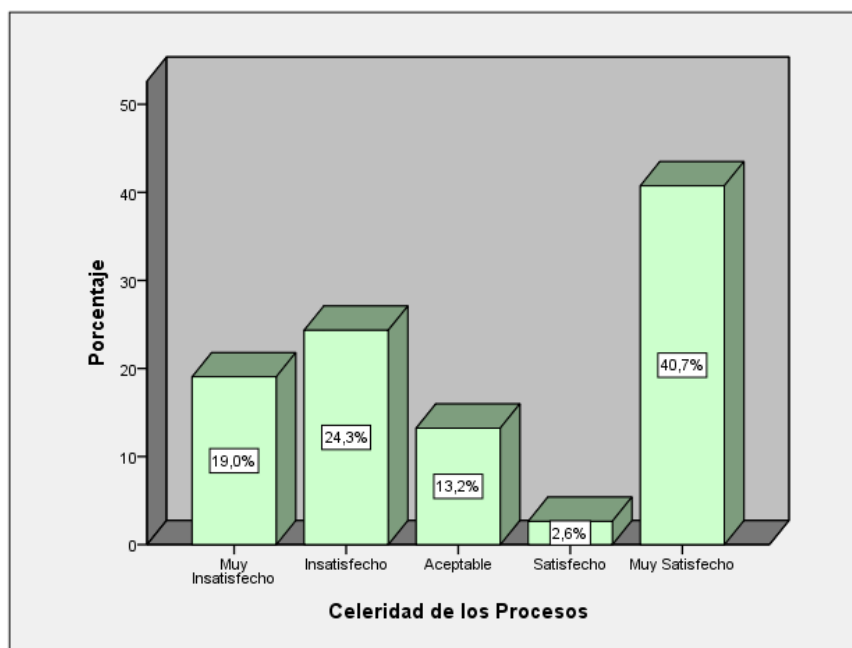
De la Figura 12, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (82,5%), estar Satisfechos y Muy Satisfechos con el nivel de Confianza en el Servicio.



**Figura 13.** Atención al Justiciable. Resultado obtenido con el software SPSS.



De la Figura 13, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, en su mayoría (75,1%), estar Satisfechos y Muy Satisfechos con el nivel de Atención al Justiciable.



**Figura 14.** Celeridad de los Procesos. Resultado obtenido con el software SPSS.

De la Figura 14, se observa que los usuarios de la ECDJLN, el año 2017, consideran, solo un 43,4%, estar Satisfechos y Muy Satisfechos con el nivel de Celeridad de los Procesos.

## CAPÍTULO V: IMPACTOS

### 5.1. Propuesta para la Solución del Problema

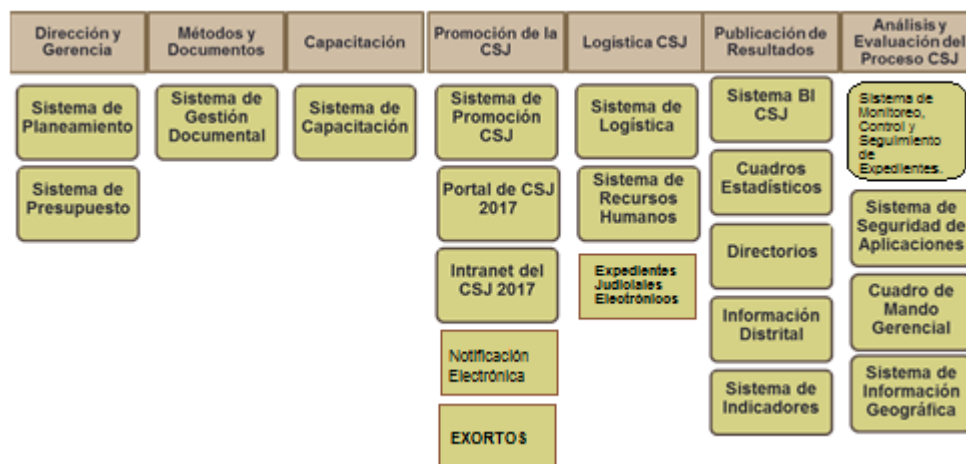
#### 5.1.1. Servicio en la Administración de Justicia

Se está proponiendo como alternativa de solución a la variable de la calidad del servicio de administración de justicia en la dimensión de la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones ya que aporta significativamente mayor valor el implementar sistemas informáticos.

Para lograr un efectivo cambio y conseguir una buena organización del despacho judicial y los expedientes de los justiciables con la celeridad en sus procesos. En ese sentido los sistemas informáticos son herramientas importantes para la gestión del servicio en la administración de justicia para ello es necesario:

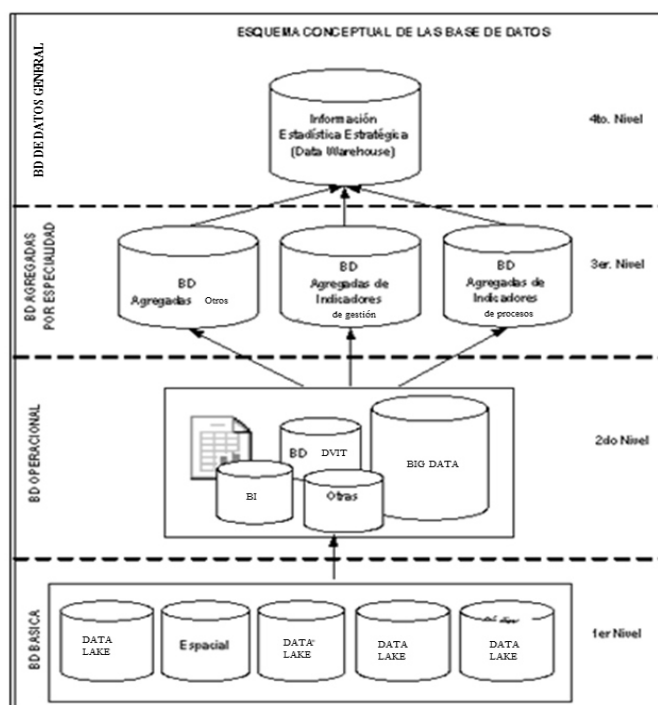
- Implementar nuevos procesos que permitan implementar fácilmente los sistemas.
- Desarrollar sistemas de información transversales e integrados en apoyo a todas las etapas en la administración de justicia, y que puedan ser de uso institucional.
- Desarrollar sistemas orientado a los procesos y servicios.
- Usar estándares de gestión en el servicio de administración de justicia y desarrollo de sistemas.
- Usar estándares internacionales relacionados a los procesos de producción estadística: GSBPM (Generic Statistical Business Process Model), GSIM (Generic Statistical Information Model), DDI (Data Documentation Initiative), SDMX (Statistical Data and Metadata Exchange Initiative).

## DIAGRAMA DE LOS MÓDULOS PROPUESTOS:



**Figura 15.** Diagrama de los Módulos Propuestos.

## ESQUEMA DE BASE DE DATOS:



**Figura 16.** Esquema de la Base de Datos.

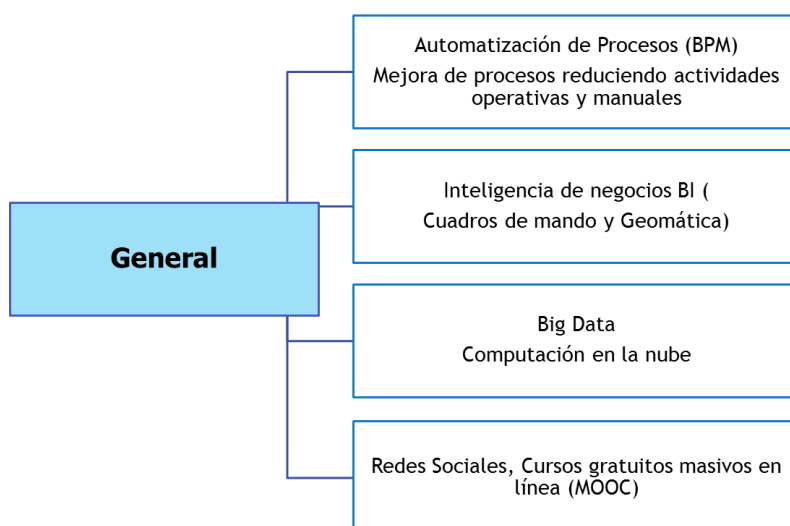
El primer nivel es de las bases de datos primarias las que posee la CSJ de Lima Norte y que viene hacer el insumo principal para el proceso de relevantamiento de información.

El segundo nivel pertenece a la base de datos que genera procesando información de la CSJ de Lima Norte, esta información corresponde a la información resultante de acuerdo a las reglas de validación definidas.

Tercer nivel pertenece a la base de datos consistenciada, obteniéndose los productos para la difusión.

Finalmente, el cuarto nivel corresponde a la Datawarehouse, que se construirá la Dataware House CSJ de Lima Norte, para lo cual se construirá una Datamart del CSJ.

### ESTRATEGÍA:

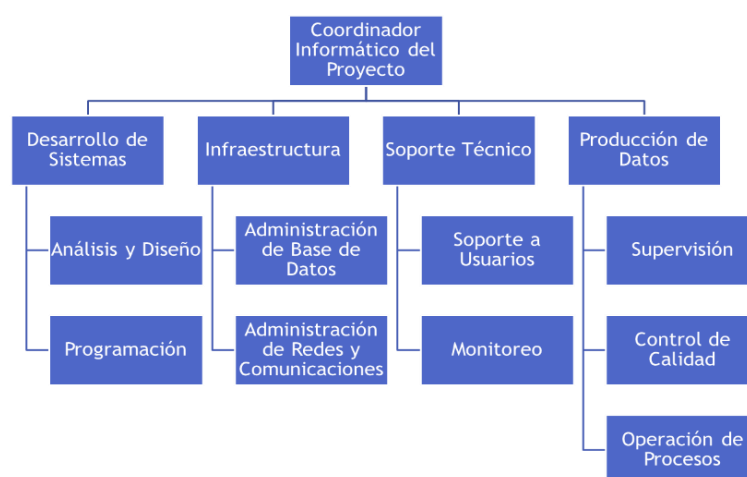


**Figura 17.** Estrategia.

## ORGANIZACIÓN Y PERSONAL:

- Formación de equipo de trabajo exclusivo para dar apoyo tecnológico a las actividades CSJ.
- Uso de la base de datos de conocimientos de los empleados con más experiencia en procesos de CSJ.

## ORGANIZACIÓN FUNCIONAL



**Figura 18.** Organización Funcional.

## EQUIPO DE TRABAJO

Jefe de Proyecto
Arquitecto de Soluciones TIC
Analista de Procesos
Analista de Sistemas
Analista Programador
Programador Junior
Programador en Geomática
Programador BI
Diseñador Web
Documentador
Administrador de BD
Administrador de Red
Administrador de Comunicaciones
Técnico Informático
Analista de Calidad de software
Operador de Procesos (control de calidad)
Operador de Procesos (supervisor)
Administrativo

**Figura 19.** *Recurso Humano.*

### ***5.1.2. Organización del Servicio de Administración de Justicia***

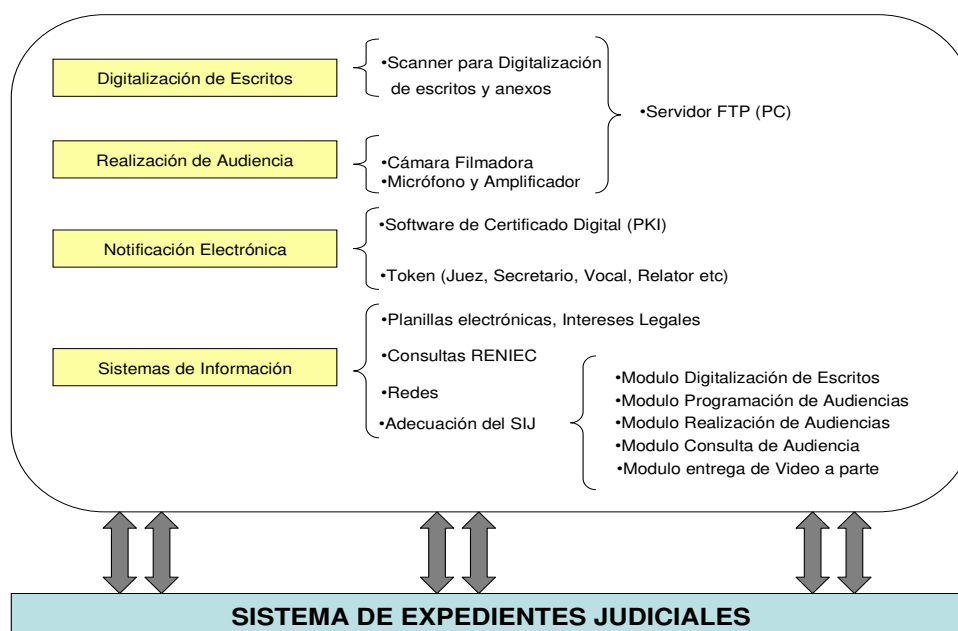
Es importante la implementación de los expedientes electrónicos el cual permite avanzar en forma más eficaz y capaz de ofrecer servicios basados en la calidad y la mejora continua. Además, significará un importante ahorro en recursos y una simplificación de la gestión documental, como también la reducción de los tiempos de espera, logrando así una administración de justicia más segura y garante de los derechos de la ciudadanía.

Para el desarrollo de la implementación del expediente judicial electrónico en la CSJ de Lima Norte es necesario la Digitalización como primer estabón el cual permitirá la generación y mantenimiento actualizado del expediente.

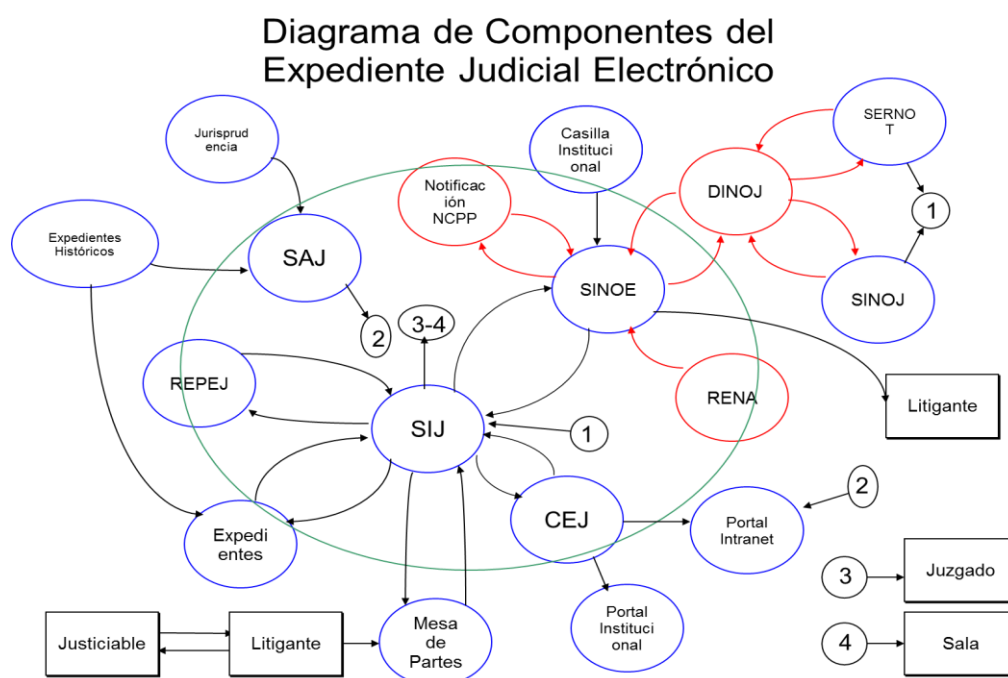
Para el proceso de digitalización, es necesario realizar el registro, catalogación escaneo, conversión a texto y revisión del material digitalizado.

Asimismo, los expedientes electrónicos deben ser custodiados por contener información muy sensible siendo necesario que la digitalización de los documentos se realice en forma certificada, garantizando que refleja de manera fidedigna la documentación original.

La implementación del expediente digital en la CSJ de Lima Norte, permitirá acortar los plazos y aportar transparencia y confianza. Optimizando los recursos tanto de los justiciables como de los juzgados.



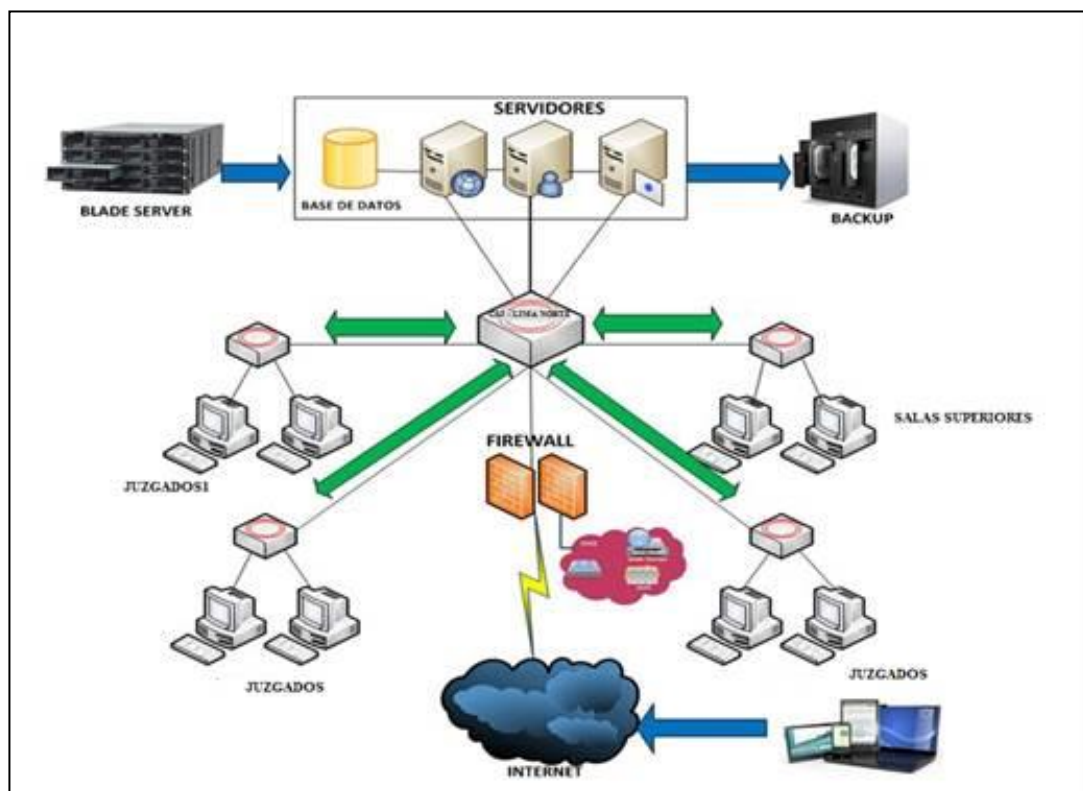
**Figura 20.** Sistema Expedientes Judiciales.



**Figura 21.** Diagrama de Componentes del Expediente Judicial Electrónico.

### Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Es importante la innovación y calidad de los procesos para la CSJ de Lima Norte:



**Figura 22.** Tecnología de Información y Comunicaciones.

#### Infraestructura Tecnológica:

- Implementación de la infraestructura tecnológica exclusivo para el soporte de la CSJ.
- Optimización del uso de recursos informáticos y reducción en el uso de papel
- Seguridad lógica y física
- Balanceo de carga
- Redundancia de servicios
- Replicación de datos.



**Espacio Físico:**

- Data center
- Administración de redes y base de datos
- Desarrollo de sistemas
- Soporte técnico
- Operación de procesos
- Monitoreo
- Control de calidad

**Servicios:**

- **Servicios de red y comunicaciones:** Interconexión entre los espacios físicos, enlace principal y enlace de respaldo, seguridad perimetral.
- **Servicios de identificación y autenticación:** Servicio de directorio activo, controlador de dominio, administración de grupos, políticas de control de acceso.
- **Servicios de seguridad física:** Circuito de vigilancia, acceso a los ambientes de trabajo.
- **Otros servicios:** Internet, correo electrónico, video conferencias, RPM, Telefonía IP, Call Center
- **Suministro eléctrico:** Grupo electrógeno, UPS, estabilizadores

**Equipamiento:****Equipamiento**

- Servidores blade,
- Equipos de comunicaciones (switch y router),
- Equipos de almacenamiento
- Impresoras
- Estaciones de trabajo
- Dispositivos móviles

**Servidor de base de datos**

- SQL Server y Oracle, RAID 5, servicio de backup

**Servidor de base de datos espacial:** ArcGIS Server

**Servidor de aplicaciones:** JBoss, IIS

**Servidores web:** Apache

**Servidor de archivos**

#### **Seguridad:**

- Política de control de acceso mediante autenticación y autorización
- Mecanismos de encriptación para datos distribuidos
- Política de protección de las comunicaciones
- Política de protección de medios y dispositivos
- Política de protección de infraestructura
- Política de gestión de registros

#### **CALL CENTER**

Un call center es un centro de atención implementado con tecnologías informáticas que permite registrar las solicitudes de atención para un servicio y la atención de las mismas a través del soporte tecnológico del negocio.

##### **¿Para qué sirve un Call Center?**

- El Call Center se puede usar para recibir solicitudes de atención vía telefónica. Pueden ser para:
  - Servicio al cliente
  - Ayudar y orientar al cliente
  - Recibir llamadas (para responder a las inquietudes de los clientes, tomar pedidos, registrar consultas y sugerencias).
  - También puede usarse para hacer llamadas telefónicas.
    - Pueden ser para:
      - Soporte técnico
      - Encuestas
      - Televentas
      - Fidelización de clientes
  - La principal ventaja que ofrece un call center es que centraliza la atención y tiene como única función facilitar la comunicación.

## 5.2. Costos de Implementación de la Propuesta

**Tabla 7**

*Presupuesto*

RECURSOS	Cant.	Precio Unitario	Veces o Tiempo	Total S/.	2018
<b>TOTAL</b>				<b>1,559,200</b>	<b>1,559,200</b>
<b>Recursos Humanos Informáticos</b>				<b>1,509,600</b>	<b>1,509,600</b>
<b>Desarrollo de Sistemas</b>				<b>1,134,000</b>	<b>1,134,000</b>
Jefe de Proyecto	1	8,000	26	96,000	96,000
Arquitecto de Soluciones TIC	1	7,000	26	84,000	84,000
Analista de Procesos	2	6,000	26	144,000	144,000
Analista de Sistemas	2	6,000	26	144,000	144,000
Analista Programador	3	5,000	26	180,000	180,000
Programador Junior	4	3,500	24	168,000	168,000
Programador en Geomática	1	6,000	26	72,000	72,000
Programador BI	2	6,000	24	144,000	144,000
Diseñador Web	1	3,500	24	42,000	42,000
Documentador	2	2,500	26	60,000	60,000
<b>Administración de Base de Datos</b>				<b>72,000</b>	<b>72,000</b>
Administrador de BD	1	6,000	24	72,000	72,000
<b>Administración de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico</b>				<b>204,000</b>	<b>204,000</b>
Administrador de Red	1	6,000	24	72,000	72,000
Administrador de Comunicaciones	1	5,000	24	60,000	60,000
Técnico Informático	2	3,000	24	72,000	72,000
<b>Calidad</b>				<b>60,000</b>	<b>60,000</b>
Analista de Calidad de software	1	5,000	24	60,000	60,000
<b>Producción</b>				<b>57,600</b>	<b>57,600</b>
Operador de Procesos (control de calidad)	4	2,100	4	33,600	33,600
Operador de Procesos (supervisor)	2	3,000	4	24,000	24,000
<b>Administración</b>				<b>42,000</b>	<b>42,000</b>
Administrativo	1	3,500	24	42,000	42,000
<b>Equipos</b>				<b>49,600</b>	<b>49,600</b>
<b>Computadoras</b>				<b>49,600</b>	<b>49,600</b>
PCs	20	4,960		49,600	49,600

RECURSOS	Cant.	Precio Unitario	Veces o Tiempo	Total S/.	2018
<b>TOTAL</b>				<b>7,318,750</b>	<b>3,818,750</b>
<b>Infraestructura Tecnológica y de Comunicación</b>				<b>7,318,750</b>	<b>3,818,750</b>
<b>Data Center</b>				<b>3,500,000</b>	<b>3,500,000</b>
<b>Acondicionamiento del nuevo data center</b>					<b>3,500,000</b>
<b>Servidores</b>				<b>860,000</b>	<b>860,000</b>
Servidores Blade				550,000	550,000
Equipo de Video Conferencia				310,000	310,000
<b>Comunicaciones</b>				<b>845,000</b>	<b>845,000</b>
Switch 26 (24 Puertos) 10 (48 Puertos)				250,000	250,000
WIFI				170,000	170,000
Firewall				280,000	280,000
Ancho de Banda de Internet por 2 Años - Sede Central				145,000	145,000
<b>Seguridad</b>				<b>640,000</b>	<b>640,000</b>
Equipo de Aplicaciones (equipo de seguridad WAF)				160,000	160,000
Balanceador				480,000	480,000
<b>Almacenamiento</b>				<b>479,000</b>	<b>479,000</b>
Almacenamiento Discos (80 TB)				230,000	230,000
Tape Backup				249,000	249,000
<b>Computadoras</b>				<b>82,100</b>	<b>82,100</b>
PCs	20	4,960		49,600	49,600
Laptop	10	6,500		32,500	32,500
<b>Software</b>				<b>912,650</b>	<b>912,650</b>
Licenciamiento - S.O VmWare				220,000	220,000
Licenciamiento - Oracle				112,650	112,650
Board				100,000	100,000
Jmap				100,000	100,000
Jboss				180,000	180,000
SQL Server 2016	2	100,000		200,000	200,000

**Nota.** Elaboración Propia.

### **5.3. Beneficios que Aporta la Propuesta**

Los beneficios que aporta la solución son bastante amplios y se puede mencionar las siguientes:

**A.** Según Tasayco (2016) la gestión del despacho judicial se inicia considerando que el despacho es parte una unidad orgánica, donde el Juez realiza sus actividades junto con personas de distintos perfiles como: secretario, auxiliares judiciales, interactuando con una variedad de recursos materiales, que exigen de él conocimientos básicos de administración que permitirán optimizar la gestión del despacho.

Al automatizarse los procesos de la gestión del despacho judicial lo que se logra es obtener un conjunto de indicadores que permitan administrar la producción en la atención de los expedientes judiciales, también permitirá crear y mejorar la base de datos de las sentencias judiciales que ayudaran a mejorar la predictibilidad de los resultados obtenidos. Por otro lado, se tendrá un “set” de cuadros tabulares que permitirán medir la producción, calidad e inmediatez de los procesos judiciales ordenados por especialidad jurídica en distintos períodos de tiempo como trimestres, semestres y años, asimismo obtención de estadísticas por grupo etario, sexo entre otros.

Permitirá comunicar y difundir el uso de herramientas tecnológicas en la aplicación de los procesos judiciales, permitirá la revisión del expediente judicial, verificación del control de plazos, programación de audiencias, elaboración de la notificación a las partes interesadas, se verifica la debida notificación, revisión de la programación de audiencias, recepción y verificación del expediente procesal, elaboración de actas de audiencia, elaboración del reporte del mes de audiencias, administración y control de las resoluciones.

De igual manera permitirá coadyuvar a la gestión de las actividades procesales operativas como: formación del expediente, procesos de notificaciones, ejecución de

sentencias, traslado de expediente, elevación del expediente y presentación de requerimientos y solicitudes.

**B.** En un Despacho Judicial, los profesionales y técnicos judiciales establecen un clima laboral propio para proporcionar servicios a la Sociedad, Los distintos funcionarios judiciales son los que crean el micro clima interno de su organización. Se puede afirmar que los valores que se generan en un despacho judicial, norma el comportamiento hacia los justiciables, de tal forma que todo juez debe estar preocupado en desarrollar y aplicar en forma diaria roles interpersonales, comunicacionales, de decisión y organizacional.

Es así que es importante que se automaticen los procesos de identificación y clasificación de los expedientes, el control de las actividades necesarias para el logro de los objetivos, la distribución del espacio y mobiliario en una ficha electrónica, la programación y publicación de horarios de atención del despacho a los justiciables,

También a nivel organizacional es importante los beneficios que pueden obtenerse a nivel de la automatización de procesos como: la disposición de una coordinación horizontal en el mismo nivel organizacional o similar, y vertical a nivel de la misma oficina en la estructura de la organización, control de registros y legajos del despacho, registro de medidas cautelares, Tener el expediente judicial expedito en línea, comunicaciones y notificaciones a las partes para que presenten medios probatorios, registrar las sentencias en el aplicativo informático y entregar una copia a todas las partes interesadas, registrar los recursos impugnatorios y elevación del expediente al órgano jurisdiccional superior. Cálculo y registro de liquidaciones de costas y costos, generación de certificados de depósitos,

**C.** Los beneficios en el plano de la utilización de las tecnologías de información son más que evidentes y alto impacto dentro del proceso de modernización e informatización de los despachos judiciales, es así que se puede anotar los siguientes beneficios:

Ayuda a la digitalización de los expedientes judiciales, es decir tener el expediente judicial y su gestión en medios electrónicos, en nuestro país ya el Consejo

Directivo del Poder Judicial mediante R.A. 228-2017-CE-PJ emite y aprueba el “Reglamento del Expediente Judicial Electrónico” que tiene alcance nacional y de obligatoria aplicación para todas las instancias jurisdiccionales del Poder Judicial y partes intervinientes en un proceso; con excepción de aquellos órganos que no se encuentren implementando el expediente electrónico.

El expediente judicial electrónico es beneficioso porque permite la automatización de los siguientes procesos: análisis y dimensión de la demanda, elaboración de escritos, elaboración de resoluciones, notificación de las mismas, agenda diaria, elevación a instancia superior, trámite de expedientes.

Cabe mencionar que el expediente judicial electrónico es beneficiosa para los servicios brindados electrónicamente, permite la validez del expediente judicial electrónico, presentación electrónica de documentos, acceso a la mesa de partes de electrónica, presentación y entrega de documentos físicos, observación de documentos digitalizados, custodia de los documentos originales físicos, cronograma para la entrega documentos electrónicos y físicos, validación de la documentación presentada en el expediente electrónico, documentos electrónicos originales, visualización y reserva de la información, uso de la firma digital, remisión física del expediente judicial electrónico y certificación de documentos firmado digitalmente, documentos requeridos por los órganos jurisdiccionales, archivo del expediente judicial electrónico y recomposición del expediente judicial electrónico.

**Tabla 8***Cronograma de Actividades*

N°	ACTIVIDADES	2018											
		MES1	MES2	MES3	MES4	MES5	MES6	MES7	MES8	MES9	MES10	MES11	MES12
<b>1</b>	<b>Gestión del Proyecto</b>	<b>X</b>											
	•Acta de constitución												
	•Plan del proyecto												
	•Informe de seguimiento del proyecto												
	•Acta de cierre del proyecto												
<b>2</b>	<b>Análisis</b>		<b>X</b>	<b>X</b>									
	•Documento de análisis												
<b>3</b>	<b>Diseño</b>				<b>X</b>	<b>X</b>							
	•Documento de diseño												
	•Plan de pruebas												
<b>4</b>	<b>Desarrollo</b>					<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>x</b>	<b>x</b>			
	•De los sistemas mencionados en el alcance del proyecto												
<b>5</b>	<b>Pruebas</b>										<b>x</b>	<b>x</b>	
	•Informe de resultado pruebas internas												
	•Informe de resultado pruebas de aceptación												
	•Acta de aceptación de pruebas												
<b>6</b>	<b>Implementación</b>												<b>x</b>
	•Manual de usuario												
	•Acta de capacitación												
	•Acta de pase a producción												

**Nota.** Elaboración Propia.



## CONCLUSIONES

A continuación, se detalla las siguientes conclusiones obtenidas del presente trabajo de investigación:

1. Se determinó que existe una buena correlación directa significativa ( $r_s=0,716$ ;  $p \leq 0,001$ ) entre las variables Calidad del servicio de administración de justicia y Satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.
2. Se determinó que existen moderadas correlaciones positivas significativas de las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia y Satisfacción del justiciable. Así tenemos: Calidad de la Gestión del Servicio y la Satisfacción del justiciable ( $r_s=0,469$  ( $p \leq 0,001$ ); Calidad del Manejo Organizativo y Satisfacción del justiciable ( $r_s=0,649$ ;  $p \leq 0,001$ ); y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación, y Satisfacción del justiciable ( $r_s=0,624$ ;  $p \leq 0,001$ ).
3. Se determinó, en general, moderadas correlaciones positivas significativas ( $p < 0,001$ ) entre las dimensiones de la variable Calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la variable Satisfacción del justiciable. Asimismo, se identificó que sólo dos de estas relaciones presentaron bajas correlaciones positivas: Calidad de la Gestión del Servicio y Celeridad de los Procesos ( $r_s=0,384$ ;  $p \leq 0,001$ ), y Calidad de la Tecnología de la Información y Comunicación y Celeridad de los Procesos ( $r_s=0,393$ ;  $p \leq 0,001$ ).
4. Se observó que, los usuarios de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017, consideraron en su mayoría (81,5%), como Bueno y Muy Bueno la Calidad del Servicio de Administración de Justicia.

5. Se observó que, los usuarios de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017, consideraron en su mayoría (79,9%), estar Satisfechos y Muy Satisfechos en el nivel de Satisfacción general.

## RECOMENDACIONES

1. Mantener la relación significativa lograda ( $r_s=0,716$ ;  $p \leq 0,001$ ) de la calidad de los servicios de administración de justicia con relación a la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017, promoviendo una gestión adecuada de los recursos materiales, humanos y tecnológicos: implementando procedimientos que ahorren tiempo en cada etapa, implementando indicadores de productividad y eficiencia basado en buenas prácticas de la gestión por procesos, así como el uso de las tecnologías de información implementando el expediente judicial electrónico, que permitirá que se instale una mesa de partes virtual, que integre las acciones legales del justiciable y las actividades jurídicas del órgano jurisdiccional. Estas acciones contribuirán a que la calidad de la gestión del servicio se vea incrementado sustancialmente en la satisfacción al justiciable.

Desarrollando capacidades en los recursos humanos, jueces, secretarios y auxiliares judiciales, a través de cursos que se dictan normalmente en la academia de la magistratura orientada a gestión por procesos, gestión de las tecnologías, gestión logística, entre otros.

2. Trabajar e impulsar mejoras en la Calidad de la Gestión del Servicio, generando en los justiciables sensaciones de bienestar, comodidad, facilidad entre otros a través de una gestión orientada a la necesidad del justiciable y ciudadano en general. Se recomienda desarrollar talleres de coaching judiciales, con contenidos de liderazgos en el ámbito judicial, gestión de conflictos. Hoy en día las personas que tiene una responsabilidad y compromiso de conducir un juzgado y laborar en él, deben desarrollar capacidades de influencia hacia el justiciable, reflejando un deseo genuino de servicio, manteniendo buenas relaciones interpersonales, comunicación respetuosa y proporcionar un ambiente agradable de trabajo.

En el plano organizativo es importante porque permitirá optimizar los tiempos de espera, la racionalización de los recursos materiales utilizados, distribución y ubicación fácil de los expedientes, optimización de espacios físicos disponibles, entre otros. Hechos que generarán reacciones de satisfacción en el justiciable. Es importantísimo capacitar adecuadamente al juez, puesto que alrededor de él se debe gestionar la organización del despacho, por tanto, este requiere manejar conceptos de administración y herramientas que aplicará en la optimización de su gestión.

A nivel de la utilización de las tecnologías de información, el hecho de automatizar el expediente judicial en uno electrónico, permitirá tener en línea el expediente, pudiendo ser consultados desde cualquier lugar en cualquier momento, se podrá realizar la recepción de escritos judiciales una mesa de partes virtual, administrar de manera óptima la carga de trabajo procesal, así como la asignación aleatoria de expedientes a los despachos generando Satisfacción del justiciable por la rapidez y transparencia.

3. Se debe establecer procedimientos administrativos que permitan en un plazo razonable disminuir la carga procesal acumulada a través del rediseño de procesos con criterios de prioridad, complejidad, antigüedad entre otros. A los procesos judiciales nuevos que ingresen al circuito jurídico se deben aplicar procedimientos ágiles para disminuir los tiempos de cada etapa, implementar indicadores de productividad y eficiencia en un entorno metodológico de gestión ágil de procesos. Estas situaciones anotadas harán que la calidad de la gestión del servicio aumente sustancialmente la satisfacción en el justiciable. Por ejemplo, se debe dotar de mayores recursos al proceso de automatización de los expedientes judiciales en el poder judicial, esta entidad actualmente cuenta con un sistema de información jurídica y que debe ser modernizada y actualizada con herramientas tecnológicas de punta (gestión de la territorialidad, inteligencia de negocios, gestión por procesos, entre otros) de manera adicional se requiere que se integre los otros sistemas como las notificaciones electrónicas, notificaciones judiciales, el registro nacional de alimentos, la biblioteca de jurisprudencia, registro penológico judicial, entre otros.

La utilización de las tecnologías de información de manera intensiva a través de la implementación del expediente judicial electrónico, mesa de partes

virtual, que integre los procesos de las acciones legales del justiciable y los del órgano jurisdiccional, como por ejemplo la presentación de escritos desde la comodidad de las casas y oficinas y la utilización de medios electrónicos como PC's, tablets y celulares. También mejorará de manera significativa la celeridad de la presentación de documentos, la inmediatez de la llegada de los expedientes a los órganos jurisdiccionales y coadyuva al ahorro de papel en apoyo al tema ecológico; todas estas acciones apuntan a mejorar de gran manera la percepción de satisfacción del justiciable.

4. De acuerdo a los resultados del trabajo de investigación se nota que el 81.5% de los entrevistados consideran como bueno y muy bueno la calidad del servicio de administración de justicia. Estos niveles deben ser mantenidos buscando alcanzar aún mejores resultados.
5. Es importante anotar que el nivel de satisfacción general de los usuarios de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, se encuentre en 79.9% de aceptación. Las gestiones de estos órganos jurisdiccionales deben procurar mantener este logro, buscando incrementar los niveles obtenidos

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, D., y Suárez, J. (2004). *La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral*. Revista de Investigación Educativa, 22(2), 519-534.
- Armario, E., y Barroso, C. (2000). *Desarrollo del marketing relacional en España*. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 9(3), 25-46.
- Bobadilla, J. (2011). *Calidad de los servicios de orientación sobre los derechos del consumidor y su impacto en la satisfacción del usuario de la Municipalidad De La Molina (Periodo 2008–2009)*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Caldera, E., Pirela, J., y Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 333.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.
- Campo-Arias, A. (2006). *Usos del coeficiente de alfa de Cronbach*. Biomédica, 26(4), 585-8. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v26i4.327>.
- Castro, F., y Escobar, D. (2013). *Construcción de un índice sintético de la política nacional de consolidación y reconstrucción territorial*.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* (Tesis doctoral). Universitat Jaume, España.
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. (2017). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. 12*. Recuperado de

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- De la Fuente, J. (2015). *Estudio de satisfacción del cliente final en la línea de mochilas thaba: Universidad de La Habana*. Recuperado de <http://www.scriptorium.uh.cu> ....
- Escobar, L. (2006). *Indicadores sintéticos de calidad ambiental: un modelo general para grandes zonas urbanas*. *Eure (Santiago)*, 32(96), 73-98.
- Escurra, L. (1988). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. *Revista de psicología*, 6(1-2), 103-111.
- Eufracio, D., y Silva, R. (2009). *Modernización del sistema de administración de justicia*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Control total de la calidad*. México, 421.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, 34, 3-89. Guatemala.
- González, M., & Ramírez, J. (2010). *Diagnóstico de calidad para la empresa comercializadora ragón sa de cv*: Universidad de Las Américas Puebla. Retrieved from <http://catarina.udlap> ....
- Gutarra, V. (2002). *Implementación de los Círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico-ITEC*. Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/gutarra\\_m\\_v/cap2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/gutarra_m_v/cap2.pdf).
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*: Editorial Norma.
- Harbour, J. (1995). *Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos: Pasos prácticos para operar con más rapidez e inteligencia por medio de la Mejora de los procesos*. México, DF, 174.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3): México: McGraw-Hill.
- Hernández, V. (2010). *La importancia del aseguramiento y control de la calidad en construcción de obra civil en obra municipal*: Recuperado de revistas. ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463.

- Herrera, L. (2014). *La calidad en el sistema de administración de justicia*. Universidad ESAN. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf>.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. Octubre–diciembre 2003 (Tesis de maestría) . Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- IBM. (2016). *IBM SPSS Categories 24*. IBM Corporation.
- Jiménez, A. (2008). *Modelo para determinar la satisfacción del cliente, en la micro y pequeña empresa, del Municipio de Aguascalientes*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2005). *Principes van marketing*, 4/e: Pearson education.
- Kooij, A. J. (2007). *Prediction accuracy and stability of regression with optimal scaling transformations*. Child & Family Studies and Data Theory (AGP-D), Department of Education and Child Studies, Faculty of Social and Behavioural Sciences, Leiden University.
- Leal, A. (1997). *Gestión de calidad total en empresas españolas: un análisis cultural y de rendimiento*.
- Lerner, S., y Szasz, I. (2008). *Salud reproductiva y condiciones de vida en México* (Vol. 2): El Colegio de Mexico AC.
- Linting, M., Meulman, J. J., Groenen, P. J., & van der Koojj, A. J. (2007). *Nonlinear principal components analysis: introduction and application*. Psychological methods, 12(3), 336. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.12.3.336>
- López, L., & Refugio, J. (2002). *La gestión de la calidad en los servicios*. Conciencia Tecnológica(19).
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). *Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?*. Laboratório de psicologia, 65-90.
- Ministerio de Justicia. (2009). *Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2009-2013*. Recuperado de [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/131/PLAN\\_131\\_Plan\\_Estrat%C3%A9gico\\_Sectorial\\_Multianual\\_2009-2013,\\_aprobado\\_mediante\\_R.M.\\_N%C2%B0\\_0248-2009-JUS\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/131/PLAN_131_Plan_Estrat%C3%A9gico_Sectorial_Multianual_2009-2013,_aprobado_mediante_R.M._N%C2%B0_0248-2009-JUS_2011.pdf)
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad: Delta Publicaciones*.



- Novoa, C. (2015). *Índice de calidad de la justicia del Poder Judicial de Chile; un instrumento para medir la producción de valor público?* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Ortiz, N., & Serrano, L. (2013). *Mejoramiento de procesos en empresas de prestación de servicios*, .
- Ovando, B. (2005). *Calidad en el servicio al cliente*. Cómo llevarla a la práctica. Recuperado: <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicioal-clientecomol-levarla-a-la-practica>.
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). *An approach to the use of Cronbach's Alfa*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 572-580.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of retailing, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc*. Journal of retailing, 64(1), 12.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio (1° ed.): Ideaspropias Editorial SL.
- Peña, (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Poder Judicial del Perú. (2011). *Plan de Desarrollo Institucional del Poder Judicial – Gestión de Despacho (2009 2018)*. Recuperado de [http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN\\_DESARROLLO\\_INSTITUCIONAL\\_2009-2018\\_110811.pdf](http://historico.pj.gob.pe/transparencia/documentos/PLAN_DESARROLLO_INSTITUCIONAL_2009-2018_110811.pdf)
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Venezuela*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.
- Rodríguez, L. (2006). *Atención del Auxiliar en la Hospitalización del Paciente Geriátrico*: MAD-Eduforma.
- Ruiz-Olalla, C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid.
- Sáez Vacas, F., García, O., Palao, J., & Rojo, P. (2003). *Capital humano (II): Gestión del conocimiento e-learning y modelos sociotécnicos*. Temas básicos de innovación tecnológica en las empresas (Internet). Madrid: Grupo de

Sistemas Inteligentes, Departamento de Ingenierías de Sistemas Telemáticos, Universidad Politécnica de Madrid.

Simón, V. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses*. Trabajo de investigación de la Universidad de Sevilla (Acceso 2014 Marzo 22). Disponible en: [http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1% 252F2. pdf](http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%20252F2.pdf)

Zeithaml, V., Bitner, M., Pérez, M. I., Lozano, A., & Pontón, S. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*: McGraw-Hill México.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. Journal of the academy of Marketing Science, 21(1), 1-12.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1: Nivel de calidad del servicio de administración de justicia.	La calidad del servicio está definida como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o percibe. Así mismo desde otro aspecto, se constituye en la excelencia o superioridad del servicio como objetivo principal de la empresa. Además, como la valoración del juicio global del consumidor, relacionado con la calidad del servicio.	Ø Nivel de Calidad de gestión del servicio	-Planifican las actividades en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. -Gestión por parte del personal en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
		Ø Nivel de la calidad del manejo organizativo.	-Adecuada asignación de puestos y cargos en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. -Adecuada organización en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
		Ø Nivel de calidad de las tecnologías de la información y comunicaciones.	-Adecuada tecnología de información y comunicación en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. -Adecuada tecnología de servicios informáticos de apoyo a la labor en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
V2: Nivel de satisfacción del justiciable	Los niveles de satisfacción se han definido mediante el grado de lealtad hacia una marca o empresa y a su vez como el grado de experiencia del cliente. Según Caldera et al. (2011) el nivel de satisfacción del cliente, revela el grado de lealtad hacia una marca o empresa, un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata	Ø Nivel de confianza en el servicio.	- Servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte son transparentes. - Atención de los servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es de confianza.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
		Ø Grado de atención al justiciable.	-Atención a los justiciables por parte del personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es óptima y satisfactoria. -Atención de los servicios al justiciable se da con profesionalismo por parte de los empleados de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo
		Ø Grado de celeridad de los procesos.	-Los procesos de trámites judiciales se dan en plazos razonables por parte del personal civil del distrito judicial de Lima Norte. -Los procesos se dan fuera de los plazos previstos y establecidos.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo

## ANEXO 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	DISEÑO METODOLOGICO
<b><u>PROBLEMA GENERAL:</u></b>	<b><u>OBJETIVO GENERAL:</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></b>			-Planifican las actividades en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.		<b><u>TIPO DE ESTUDIO O INVESTIGACIÓN / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b>
¿Qué relación existe entre la Calidad del servicio de administración de justicia y la Satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?	Analizar la relación que existe entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio de administración de justicia y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.		Ø Nivel de Calidad de la gestión del servicio	-Gestión por parte del personal en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.		<b>Tipo:</b> Aplicada
			V1: Nivel de calidad del servicio de administración de justicia.	Ø Nivel de calidad del manejo organizativo.	-Adecuada asignación de puestos y cargos en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo	<b><u>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</u></b>
<b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></b>	<b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u></b>			-Adecuada tecnología de información y comunicación en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.		<b><u>ENFOQUE :</u></b> Cuantitativo
1. ¿Qué relaciones existen entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?	1. Determinar las relaciones existentes entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.	1. Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia, y la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.		Ø Nivel de calidad de las tecnologías de la información y comunicaciones.	-Adecuada tecnología de servicios informáticos de apoyo a la labor en la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.		<b><u>INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS:</u></b>
2. ¿Qué relaciones existen entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017?	2. Identificar las relaciones existentes entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.	2. Existen relaciones significativas entre las dimensiones de la calidad del servicio de administración de justicia y las dimensiones de la satisfacción del justiciable de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.		Ø Nivel de confianza en el servicio.	- Servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte son transparentes.		Instrumentos para medir el nivel de percepción de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia y el nivel de Satisfacción del Justiciable. Técnica de Encuesta mediante la aplicación del tipo de cuestionario cerrado
3. ¿Cuáles son los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia?	3. Describir los niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia.	3. Se presentan altos niveles de percepción de la calidad del servicio de administración de justicia.		V2: Nivel de satisfacción del justiciable	- Atención de los servicios ofrecidos por personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es de confianza.		<b><u>POBLACIÓN Y MUESTRA:</u></b>
				Ø Grado de atención al justiciable.	-Atención a los justiciables por parte del personal de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte es óptima y satisfactoria.	· Totalmente en desacuerdo · En desacuerdo · Ni de en desacuerdo ni en acuerdo · De acuerdo · Totalmente de acuerdo	<b>TAMAÑO DE LA POBLACION:</b> 12435 personas usuarias (justiciables) del servicio de administración de justicia
4. ¿Cuáles son los niveles de percepción de la satisfacción general del justiciable?	4. Describir los niveles de percepción de la satisfacción general del justiciable.	4. Se presentan los más altos niveles de percepción de la satisfacción del justiciable.		Ø Grado de celeridad de los procesos.	-Atención de los servicios al justiciable se da con profesionalismo por parte de los empleados de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte. -Los procesos de trámites judiciales se dan en plazos razonables por parte del personal civil del distrito judicial de Lima Norte. -Los procesos se dan fuera de los plazos previstos y establecidos.		<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b> La muestra que se utilizó fue probabilística y con seleccion aleatoria simple. Como el tamaño de la población es conocido se utilizó la fórmula para poblaciones finitas para determinar el tamaño de la muestra.

### **ANEXO 3: Validación del Instrumento a través de Juicio de expertos**

Una vez conseguido las respuestas de los jueces se procedió a la evaluación cualitativa y cuantitativa de las mismas. La evaluación cualitativa consistió en considerar todas las sugerencias y aportes que escribieron los jueces en el instrumento; ello ayudo a mejorar las preguntas del cuestionario.

La evaluación cuantitativa fue más general pues valoró al instrumento en su totalidad, ítem por ítem, cubriendo diferentes aspectos como son la coherencia con los objetivos, su estructura y comprensibilidad. Esta evaluación se realizó mediante la prueba V de Aiken.

#### **PRUEBA V AIKEN – EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

El instrumento fue validado por cada uno de los jurados considerando distintos indicadores (pertinencia, relevancia y claridad). En el Cuadro 9 se presentan los resultados de la validación del instrumento que mide el nivel de la “Calidad del servicio de administración de justicia” a través del criterio validez de juicio de expertos mediante el coeficiente de validez V de Aiken.

**Tabla 9**

*Acuerdos y desacuerdos de los Jueces para la validación del instrumento que mide el Nivel de la Calidad del Servicio de Administración de Justicia Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken*

ÍTEMS	JUECES					TOTAL			
	1	2	3	4	5	A	D	V	p valor
1	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
2	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
3	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
4	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
5	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
6	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
7	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
8	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
9	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
10	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
11	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
12	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
13	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031

**Nota.** Elaboración Propia.

Donde:

A: N° acuerdos

D: N° desacuerdos

Asimismo, el coeficiente de validez V de Aiken utiliza la siguiente fórmula para su cálculo:  $V = S / (n(c-1))$

Donde:

S = la sumatoria de los acuerdos (A)

Si= Valor asignado por el juez i

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

Siendo:  $V = 5 / (5(2-1)) = 5/5 = 1,00$

Los expertos que validaron el instrumento “Calidad del servicio de administración de justicia” fueron los siguientes: Rocío Jeanett Sánchez Galiano, Alejandro Guzman Urpi, Eduardo Corilla Baquerizo, Magda Vicentina Mendoza Arias y Jorge Luis Matos Centeno, todos ellos profesionales con reconocida trayectoria.

Según Ecurra (1988) los valores son interpretado en la siguiente escala:

- Sólo 3 jueces que están de acuerdo:  $V=0,60$  ( $p>0,05$ )
- Sólo 4 jueces que están de acuerdo:  $V=0,80$  ( $p>0,05$ )
- Sólo 5 jueces que están de acuerdo:  $V=1,00$  ( $p<0,05$ )

Por tanto, para que cada ítem sea considerado como válido, cuando el número de valores de la escala de valoración es 2, se requiere necesariamente un completo acuerdo de los cinco jueces, siendo significativo el coeficiente V solo en este caso (Ecurra, 1988). Concluimos que el instrumento “Calidad del servicio de administración de justicia” es válido.

### **PRUEBA V AIKEN – EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL JUSTICIABLE**

El instrumento fue validado por cada uno de los jurados considerando distintos indicadores (pertinencia, relevancia y claridad). En el Cuadro 10 se presentan resultados obtenidos por el instrumento que mide el nivel de “Satisfacción del justiciable” a través del criterio validez de juicio de expertos mediante el coeficiente de validez V de Aiken.

**Tabla 10**

*Acuerdos y desacuerdos de los Jueces para la validación del instrumento que mide el Nivel de Satisfacción del Justiciable mediante el Coeficiente de Validez de Aiken*

ÍTEMS	JUECES					TOTAL			
	1	2	3	4	5	A	D	V	p valor
1	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
2	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
3	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
4	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
5	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
6	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
7	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
8	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
9	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
10	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031
11	A	A	A	A	A	5	0	1.00	0.031

**Nota.** Elaboración Propia.

Donde:

A: N° acuerdos

D: N° desacuerdos

Asimismo, el coeficiente de validez V de Aiken utiliza la siguiente fórmula para su cálculo:  $V = S / (n(c-1))$

Donde:

S = la sumatoria de los acuerdos (A)

Si= Valor asignado por el juez i

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

Siendo:  $V = 5 / (5(2-1)) = 5/5 = 1,00$



Los expertos que validaron el instrumento “Satisfacción del justiciable” fueron los siguientes: Rocío Jeanett Sánchez Galiano, Alejandro Guzman Urpi, Eduardo Corilla Baquerizo, Magda Vicentina Mendoza Arias y Jorge Luis Matos Centeno, todos ellos profesionales con reconocida trayectoria.

Según Ecurra (1988) los valores determinados se muestra la siguiente escala:

- Sólo 3 jueces que están de acuerdo:  $V=0,60$  ( $p>0,05$ )
- Sólo 4 jueces que están de acuerdo:  $V=0,80$  ( $p>0,05$ )
- Sólo 5 jueces que están de acuerdo:  $V=1,00$  ( $p<0,05$ )

Por tanto, para que cada ítem sea considerado como válido, cuando el número de valores de la escala de valoración es 2, se requiere necesariamente un completo acuerdo de los cinco jueces, siendo significativo el coeficiente V solo en este caso(Ecurra, 1988). Concluimos que el instrumento “Satisfacción del justiciable” es válido.

## ANEXO 4: Confiabilidad

La segunda característica más importante del instrumento de medición es la confiabilidad y este hace referencia al grado de certeza en que: “varían los resultados al momento de aplicarse la misma en diferentes momentos, lo cual nos ayuda a establecer la precisión del instrumento de medición”.

Sampieri menciona (2003, 346) que: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados similares”. Mientras que Gronlund (1974, 125) menciona que: “la confiabilidad de una prueba como la constancia de las puntuaciones, es decir, qué tan consistentes son de una medición a la siguiente”. Whitaker (1971, 635) menciona sobre: “la confiabilidad, que tiene que ver con la confianza, es decir, al hecho de que las pruebas midan o no mitad la capacidad o rasgos particulares de una manera consistente”.

Se concluye que la confiabilidad es continua e invariable, ya que determina el grado de confianza del instrumento. No establecer el grado de consistencia interna de un instrumento una vez que se han desarrollado los ítems habiéndose elaborado métodos con ese propósito entre ellos tenemos el alfa de Cronbach para la consistencia, el cual determina la confiabilidad de un instrumento de medida del conjunto de ítems que serán medidos el mismo constructo.

Welch & Comer, 1988, refiere que: “cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados”.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes: “para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable”

### Resultado de la prueba piloto.

Para el análisis de fiabilidad de la variable 1 se tomaron en cuenta los 13 ítems del cuestionario cuyo objetivo fue medir la calidad de los servicios de administración de justicia de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.

**Tabla 11**

*Resumen del Procesamiento de los Casos para la Variable Calidad del Servicio*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	109	54,5
	Excluidos <sup>a</sup>	91	45,5
	Total	200	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Nota.** Elaboración Propia.

**Tabla 12**

*Resultado de Análisis de Fiabilidad de la Variable Calidad del Servicio*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,920	,922	13

**Nota.** Elaboración Propia.

Para el análisis de fiabilidad de la variable 2 se tomaron en cuenta los 13 ítems del cuestionario cuyo objetivo fue medir la calidad de los servicios de administración de justicia de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte.

**Tabla 13**

*Resumen del Procesamiento de los Casos para la Variable Satisfacción del Cliente*

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	171	85,5
	Excluidos <sup>a</sup>	29	14,5
	Total	200	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Nota.** Elaboración Propia.

**Tabla 14**

*Resultado de Análisis de Fiabilidad de Satisfacción del Cliente*

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,931	,926	11

**Nota.** Elaboración Propia.

Notamos que el Alfa de Cronbach para la variable 1 es 0,920 el cual según la escala de George y Mallery es **Excelente**. También notamos Alfa de Cronbach para la variable 1 es 0,931 el cual según la escala de George y Mallery es **Excelente**.

## ANEXO 5: Prueba de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica se utiliza cuando se desea medir la relación entre dos variables que no cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. El coeficiente de correlación de Spearman se designa por  $r_s$ .

Los pasos para la aplicación de esta prueba son:

- 1.- Formulación de la Hipótesis
- 2.- Nivel de Significación
- 3.- Estadística de Prueba:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

- 4.- Establecimiento de los criterios de selección:
- 5.- Cálculos
- 6.- Decisión

## ANEXO 6: Corte Superior de Lima Norte

PODER JUDICIAL		
<b>Corte Suprema</b>	<b>Sala Penal Nacional</b>	
Presidencia	Conformación de la Sala	
Sala Plena	Competencia	
Consejo Ejecutivo	Estructura Organizacional	
Salas Supremas	Documentos	
<b>Cortes Superiores A-H</b>	<b>Cortes Superiores H-L</b>	<b>Cortes Superiores M-V</b>
Amazonas	Huanuco	Madre de Dios
Ancash	Huaura	Moquegua
Apurimac	Ica	Pasco
Arequipa	Junin	Piura
Ayacucho	La Libertad	Puno
Cajamarca	Lambayeque	San Martín
Callao	Lima	Santa
Cañete	Lima Este	Sullana
Cusco	Lima Norte	Tacna
Huancavelica	Lima Sur	Tumbes
	Loreto	Ucayali
		Ventanilla

La CSJLN presta el servicio judicial a seis (6) distritos (Carabayllo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra y San Martín de Porres) y a la provincia de Canta. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para el año 2016 atenderá a una población de 2'530,223 habitantes y para ello cuenta con 94 órganos jurisdiccionales; esto es, existe una relación de 1 órgano jurisdiccional por cada 26,917 habitantes.



**Figura 23.** Mapas de los distritos del Cono Norte.

## ANEXO 7: Cuestionario

El objetivo del cuestionario es recopilar información para conocer la relación de la calidad del servicio de administración de justicia con la satisfacción de los justiciables de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte, durante el año 2017.

### Instrucción:

Lea cada pregunta y espere la respuesta del informante, marcar con un aspa “X” la respuesta en los recuadros valorados. Este cuestionario tiene el carácter confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará solo para fines académicos y su procesamiento será reservado.

### INFORMACIÓN DE CONTROL

**P1.** Edad:

**P2.** Estado civil

- (1) Soltero(a)
- (2) Casado(a)
- (3) Divorciado(a)
- (4) Viudo(a)
- (5) Unión libre

**P3.** Usted ha tenido o tiene algún expediente pendiente en el Poder Judicial?

- (1) Si
- (2) No
- (3) No sabe – No opina

**Fin de la entrevista**

**P4.** ¿En qué etapa se encuentra de su expediente?

- (1) Expediente ingresado
- (2) Expediente pendiente
- (3) Expediente en proceso (ejecución)
- (4) Expediente resuelto
- (5) Otro: \_\_\_\_\_

**P5.** ¿Cuál es la especialidad judicial que tiene o ha tenido su caso?

- (1) Laboral                      (2) Penal
- (3) Civil                              (4) Comercial
- (5) Contencioso administrativo
- (6) Constitucional              (7) Familia
- (8) Otros: \_\_\_\_\_



### INFORMACIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

Sr. Encuestador marca con una X la respuesta que el informante proporcione tomando en cuenta la siguiente escala:

- (1) Totalmente desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de en desacuerdo ni en acuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

#### PC. NIVEL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN

	Nivel de calidad de la Gestión	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PC1	Considera que el poder judicial planifican las actividades en la especialidad civil.					
PC2	Considera que la gestión de los servicios es de calidad.					
PC3	Considera que las actividades del personal se dirigen y lideran correctamente.					
PC4	Considera que hay control en las actividades.					

#### PD. NIVEL DE CALIDAD DEL MANEJO ORGANIZATIVO

	Nivel de calidad del manejo Organizativo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PD1	Considera que hay una adecuada asignación de puestos y cargos.					
PD2	Considera que hay una adecuada implementación muebles e infraestructura.					
PD3	Considera que el personal está preparado para sus funciones.					
PD4	Considera que hay una adecuada organización.					
PD5	Considera que hay una adecuada y equitativa distribución de tareas y funciones en el personal.					

#### PE. NIVEL DE CALIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

	Nivel de calidad de la tecnología de la Información y Comunicación.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PE1	Considera que hay una adecuada tecnología de información y comunicación. (web, computadoras, internet, etc.)					
PE2	Considera los servicios informáticos apoyan a la labor del personal.					
PE3	Considera que los equipos de cómputo, laptops y computadoras de los servicios informáticos son modernos y de última generación.					
PE4	Las computadoras y laptops están bien distribuidos en todas las oficinas.					

### INFORMACIÓN PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL JUSTICIABLE

#### PF. NIVEL DE CONFIANZA EN EL SERVICIO

	Nivel de confianza en el Servicio	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PF1	Los servicios ofrecidos por personal son transparentes.					
PF2	Los servicios ofrecidos por personal son los más recomendados y adecuados.					

PF3	La atención de los servicios ofrecidos por personal es de confianza.					
PF4	El comportamiento de los empleados es honesto.					

#### PG. NIVEL DE ATENCIÓN AL JUSTICIABLE

	<b>Grado de atención al Justiciable</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
PG1	La atención a los usuarios es óptima y satisfactoria.					
PG2	Existe seguridad en la atención a los usuarios.					
PG3	La atención de los servicios a los usuarios se da con profesionalismo por parte de los empleados					
PG4	La atención brindada a los usuarios es de calidad.					

#### PH. GRADO DE CELERIDAD DE LOS PROCESOS

	<b>Grado de celeridad de los procesos</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
PH1	La atención de los servicios a los usuarios se da en los plazos razonables por parte de los abogados, fiscales y jueces. (No lo extienden más de lo debido)					
PH2	Hay incumplimiento de plazos establecidos.					
PH3	Los procesos están bien canalizados y adecuadamente atendidos en sus tiempos reales.					

